

## CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de servicios entre usted y UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P., 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 hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesivamente 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 SUSCRIPTOR

Contrato No.: \_\_\_\_\_

Nombre / Razón social: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Dirección servicio: \_\_\_\_\_ Estrato: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_

Dirección suscriptor: \_\_\_\_\_

## CONDICIONES COMERCIALES Y CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P. Prestará a usted un servicio con las siguientes características:

**TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA LOCAL CONMUTADA ( TPBCL):**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**INTERNET BANDA ANCHA:** (especificación como se conecta mediante cobre, fibra óptica o red inalámbrica)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 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 cable
6. No cometer ni 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 consultadas en la pagina. [www.operador.com/indicadores](http://www.operador.com/indicadores) 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 periodo 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 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 cualquier de nuestros medios de atención mínimo 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 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, suspendemos 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. Parea 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 pago tiene 6 meses para presentar la reclamación.

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 \$ \_\_\_\_\_

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

#### COMODATO DEL EQUIPO TERMINAL

El equipo terminal ( modem marca: \_\_\_\_\_; con serial No. \_\_\_\_\_, conjuntamente con sus accesorios) en entregado al Usuario en calidad de COMODATO, es decir, que al finalizar el plazo pactado en este contrato o al momento de la devolución del servicio el usuario deberá reintegrar en las instalaciones de UNIMOS S.A. E.S.P. en un término no mayor a las 24 horas posteriores a la cancelación del servicio. El equipo terminal y sus accesorios deben encontrarse en las mismas condiciones que fue entregado al momento de la suscripción de este contrato.

El comodatario usará única y exclusivamente el equipo aquí entregado para el servicio prestado por UNIMOS S.A. E.S.P., siguiendo las recomendaciones de uso y manipulación anexas a este contrato, la destinación diferente es causal de terminación inmediata del presente contrato de comodato. El comodatario empleará el mayor cuidado, en la conservación de los bienes recibidos en comodato, haciéndose responsable de cualquier deterioro que no provenga de la naturaleza o uso legítimo de los mismos ( Artículo 2203 del Código Civil), debiendo reportar todo impase de manera inmediata a UNIMOS S.A. E.S.P. en cualquier de sus medios de atención. El valor de reposición del equipo por daño causado NO derivado de su naturaleza o uso será cargado en su factura mensual, al precio del mercado actual, y será por mutuo acuerdo entre las partes, las cuotas en las que se pagará.

**RÉGIMEN LEGAL.** De conformidad en lo previsto en el artículo 8 del decreto reglamentario 679 de 1994, con las reglas contenidas en el Código Civil, libro IV, título XXIX.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio

CC/CE

FECHA:

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

### COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

<b>1</b>	Nuestros medios de atención son oficinas físicas, paginas web, redes sociales, y lineas telefónicas.
<b>2</b>	Presentar cualquier queja, petición / reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
<b>3</b>	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

<b>4</b>	Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y este 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.
----------	--

### ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA:

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respectivo valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrara el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo de conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de 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.

### LARGA DISTANCIA ( TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que