PROYECTOVISION CLICK ZOMAC S.A.S
NIT. 901162494-8 — Registro de TIC No: 96004100

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y PROYECTOVISION CLICK ZOMAC S.A.S. por el que pagará mínimo mensualmente **$** _____. Este contrato tendrá vigencia de **12** meses, contados a partir del _____/_____/_____. El plazo máximo de instalación es de 5 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 prestarles los servicios que usted elija: **N°** _____

☐ 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: _____
Nombres: _____
Apellidos: _____
Razón social: _____
Documento de identidad: ☐ CC ☐ CE ☐ NIT
Número: _____
Dirección: _____
Zona: _____ **Barrio:** _____ **Estrato:** _____
Celular: _____
Email: _____

CONDICIONES COMERCIALES — CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

SERVICIOS CONTRATADOS		CARGOS POR INSTALACIÓN/EQUIPOS	
Televisión Básica ☐		Instalación Internet	
Televisor Premium ☐		Instalación TVBox	
Arriendo TVBox ☐		Puntos adicionales	
Total Mensuales		Otros	
		TOTAL A PAGAR 1 VEZ	

INTERNET	
Plan	
Velocidad ☐ Mbps	
Total internet	

EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO		
Equipo	**Serial/Mac**	**Valor Comercial**
Cable modem (ONT)		
TVBox		
	Total:	

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar oportunamente los servicios prestados,
2) incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
3) Suministrar información verdadera;
4) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
5) No divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo);
6) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;
7) 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.

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 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 después de cumplida la permanencia mínima aceptada por usted en el anexo al presente contrato. 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:
• Cr 6# 12-24 B/ Raicero - Florencia, CEL: 322 847 6612
• Cr 5# 5-56 - B/ Recreo - El Doncello, CEL: 315 7033416
• Cr 5 cl 5 esquina B/ centro - El paujil, CEL: 318 6219451
• Cra. 2 #2-45 -13/ Centro - Cartagena del Chaira, CEL: 311 545 7323
CORREO: **proyectovisions.a.s@gmail.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 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/o 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 al Mintic, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA ☐

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.

Costo total del cargo por conexión:	**$360.000**
Valor de descuento:	**$360.000**

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
$360.000	$330.000	$300.000	$270.000	$240.000	$210.000
Mes 7	**Mes 8**	**Mes 9**	**Mes 10**	**Mes 11**	**Mes 12**
$180.000	$150.000	$120.000	$90.000	$60.000	$30.000

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: $ 20.000**

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.

1. EQUIPOS: En el evento que la empresa para efectos de la prestación del servicio, ponga a disposición del cliente equipos, éste último reconoce que la empresa es la propietaria legítima de los equipos asociados a la prestación de los servicios, dichos equipos son entregados en comodato y/o alquiler, para la prestación y operación del servicio, las partes acuerdan que deben ser entregados a la terminación del contrato, y que éstos serán facturados y debidamente cancelados por parte del cliente en caso de daño, pérdida, hurto, incluyendo daños derivados por variaciones de energía, descargas atmosféricas o el mal uso de los equipos, conforme el valor comercial de los mismos.

2. CARGOS ADICIONALES: Las partes acuerdan que podrán incluirse otros cargos derivados de la prestación del servicio como; Cargos Eventuales: 1. Cargo por cada solicitud de traslado de equipos a una nueva dirección según la tarifa vigente. 2. Visitas Técnicas, Cuando se presenten fallas en el servicio por causas imputables al cliente, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los equipos, problemas técnicos originados por la red interna del cliente, virus o cualquier otra, que sea de su responsabilidad, el cliente autoriza a través del presente documento cobrar el valor correspondiente en la siguiente factura. 3. Excedente por metro de cable adicional al autorizado para la instalación, al momento de realizar instalaciones y traslados solicitados por usted.

4. VELOCIDAD: No podemos garantizar vía wifi la velocidad contratada, toda vez que ésta depende de múltiples aspectos, que no son siempre directamente imputables al proveedor del servicio, por ejemplo: equipos, configuración, tarjetas de red, obstáculos físicos permanentes y/o transitorios, entre otros.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

C.C. _____ **Fecha:** _____/_____/_____

Consulte el régimen de protección de usuario en www.crcom.gov.co