



CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **SANTEL TELECOMUNICACIONES S.A.S**, por el que pagará mínimo mensualmente \$. Este contrato tendrá vigencia de 6 meses, contados a partir del **FECHA_INICIO_TAG** 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 siguientes servicios*:

Internet fijo ☒ Televisión ☐

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará el mismo día que se realice su instalación.

INFORMACIÓN DEL SUScriptor

Solicitud No.
Nombre / Razón Social:
Identificación:
Correo electrónico:
Teléfono de contacto:
Dirección Servicio: /
Municipio: Departamento: **Santander**
Estrato:

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Plan Contratado:
Cargo Fijo mensual:

Servicios Adicionales	Cargo Fijo Mensual
NINGUNO	\$ 0

Valor Total \$

CONDICIONES COMERCIALES

- Valores presentados en pesos colombianos.
- El valor incluye IVA del 19% para estratos 4, 5, 6, estratos 1, 2, 3 son exentos.
- Servicio sujeto a viabilidad técnica en el sitio contratado. En caso de no existir viabilidad técnica, el presente contrato se resolverá automáticamente, caso en el cual no se generará pago de indemnización para ninguna de las partes. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando este aplique y haya incumplimiento;
- Suministrar información verdadera;

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil;
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable, antena y demás elementos o equipos;
- 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 siempre y cuando se notifique a la empresa sobre la falla presentada. En cumplimiento a las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: <https://santel.net.co> 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.

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible, para esto es necesario que radique la solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención con por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la fecha de facturación (su fecha de facturación es el primer (1) día de cada mes).

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. El traslado del servicio tiene un costo de \$50.000.

CANALES O PARRILLA DE TELEVISION

Parrilla de canales y programación sujeta a cambios sin previo aviso. Aplica para televisión cerrada. Todas las marcas registradas y logotipos aquí mostrados son propiedad de sus respectivos dueños y son utilizadas únicamente con fines enunciativos e informativos.

REACTIVACIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, el usuario debe cancelar el valor adeudado para la reactivación del servicio. Esto no tendrá ningún costo adicional a la factura y los días suspendidos NO son descontados del valor de la factura.

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 tres (3) días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día treinta (30) de cada mes). 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.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención en nuestras **Líneas Telefónicas** para soporte técnico, quejas, reclamos y dudas es de Lunes a Viernes de 7:30 am a 8:00 pm - Sábado de 8:00 am a 5:00 pm - Domingos y festivos de 8:00 am a 3:00 pm.

En nuestra **Oficina Principal**, el horario de atención es de Lunes a Viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm - Sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

MEDIOS DE PAGO

La empresa SANTEL TELECOMUNICACIONES S.A.S tiene habilitados varios medios de pago en puntos físicos, convenios y opciones de pago virtual:

- Cualquier punto EFECTY del país, con el número de convenio 112457 / SANTEL.NET y el número de documento del titular del servicio.
- En sucursal ó Corresponsal Bancario Bancolombia número de Convenio 93342 y el número de Cédula del titular del servicio

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 la política de aparatos en desuso. . .

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de su fecha de pago al correo electrónico indicado por EL CLIENTE. En caso de no recibir la factura, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarse oportunamente ya que esto NO lo exonera del pago.

Si no realiza el pago a tiempo, suspenderemos su servicio hasta que estén al día los saldos pendientes. Contamos con 24 horas hábiles luego de la verificación del pago para restablecer 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: • Línea Telefónica y Whatsapp : 320 304 7725 • Página web: www.santel.net.co • Email: proyectos@santel.net.co • Oficina Principal Calle 9 # 4-63 Vélez / Santander
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.

Valor total del cargo por conexión		\$			
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión		\$ 450.000			
Fecha de inicio de la permanencia mínima		FECHA_INICIO_TAG			
Fecha de finalización de la permanencia mínima		FECHA_FINAL_TAG			
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1 \$450.000	Mes 2 \$375.000	Mes 3 \$300.000	Mes 4 \$225.000	Mes 5 \$150.000	Mes 6 \$75.000

EQUIPOS

En lo relativo a los equipos necesarios para la prestación del servicio, le entregaremos al cliente en calidad de préstamo o comodato los Equipos de telecomunicaciones disponibles para el uso del servicio, dejando constancia los respectivos documentos por lo cual deben ser entregados a SANTEL TELECOMUNICACIONES S.A.S en el momento de la cancelación del presente contrato. El **CLIENTE en su**

EQUIPOS

calidad de comodatario será responsable por el uso y cuidado de los Equipos. En consecuencia, El CLIENTE se obligará a custodiar, cuidar y utilizar los Equipos de acuerdo con las instrucciones dadas por la empresa, así como a cumplir con las disposiciones legales contempladas en el Artículo 2203 del Código Civil y en especial las siguientes: 1) Reconocer en todo momento la calidad de propietario que tiene SANTEL TELECOMUNICACIONES S.A.S sobre los Equipos, y como CLIENTE responder por la integridad de los mismos, salvo el deterioro natural y eventos de fuerza mayor o caso fortuito. 2) Mantener los Equipos únicamente en el sitio de instalación definido por la empresa, en la dirección que se establezca en el Acta de Entrega. 3) No remover, modificar manipular, conectar, sustituir, interferir ni operar modificación alguna sobre los Equipos, incluyendo las leyendas que indiquen la propiedad por parte de la empresa. 4) Evitar que los Equipos sean reparados o atendidos en su mantenimiento por personal diferente al autorizado por la empresa. 5) Permitir a la empresa la inspección física y la prueba remota de los Equipos. 6) Informar a la empresa por cualquiera de los medios de atención, tan pronto tenga conocimiento de los daños o pérdidas parciales o totales de los Equipos, así como de las circunstancias que amenacen la seguridad jurídica o material de los mismos. 7) Realizar todas las gestiones que estén a su alcance para evitar que los Equipos sean involucrados en procesos judiciales que se adelanten en contra suya o de sus Clientes. 8) El CLIENTE será responsable de toda pérdida, daño o deterioro causado a los Equipos, salvo el deterioro natural o eventos de fuerza mayor, caso fortuito y/o hecho de un tercero, y en consecuencia estará obligado a pagar el valor del equipo a la empresa. 9) Responder por los bienes de la empresa cuando sean embargados por orden judicial.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Para efectos del tratamiento de datos personales, por medio el presente documento, el cliente autoriza de manera expresa a SANTEL TELECOMUNICACIONES. a procesar, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, actualizar, transferir y/o transmitir los datos personales, principalmente para usos administrativos y demás asuntos relacionados con el objeto social de la Empresa, conforme a lo establecido en la Política de Tratamiento de la Información adoptada por la Empresa. Los datos personales podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones y/o entidades nacionales que así lo requieran para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan. La Política de Tratamiento de Datos podrá ser consultada en nuestra página web.

Asimismo, con la firma del presente documento, el usuario autoriza de manera expresa e irrevocable a SANTEL TELECOMUNICACIONES. para que procese, solicite, divulgue u obtenga de cualquier fuente y/o reporte a Centrales de Riesgo o cualquier Banco de Datos, toda la información referente a persona, nombre, apellido, documento de Identificación, comportamiento crediticio y comercial, hábitos de pago, manejo de cuentas y en general todo el cumplimiento de las obligaciones dinerarias del usuario.

PORNOGRAFIA INFANTIL

EL CLIENTE será responsable por el acceso a toda clase de información, que sea obtenida a través de (los) servicio (s) prestado (s) por SANTEL TELECOMUNICACIONES. Por lo anterior, se obliga a cumplir las prohibiciones y deberes existentes en la legislación, referentes a la prevención de la explotación, pornografía y turismo sexual con menores de edad, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, de conformidad con lo establecido en la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002 en la Ley 1336 de 2009 y demás normatividad que las complete, modifique o adicione.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA FIRMA CONTRATO