



ESG COMUNICACIONES S.A.S. NIT
900896371-7 RTIC 96003044

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS N.º _____

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **ESG COMUNICACIONES S.A.S NIT 900896371-7**, por el que pagará mensualmente un valor neto de \$ _____. Este contrato tendrá vigencia a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles una vez realizada la solicitud formal del servicio. Acepto que en mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial *SI __NO__

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(s) de contacto _____
Dirección Servicio _____ Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Velocidad Máxima Ofrecida
5MB () 10MB () 25MB () 30MB () 50MB () 100MB ()

Otros Servicios O Características: _____

Corte de Facturación los días 25 de cada mes.
(Fecha límite para el pago del servicio 5 de cada mes)

Si nuestro sistema no registra su pago, se efectuará la suspensión del servicio a partir del décimo (10) día calendario después de la fecha límite de pago del servicio. La NO recepción de la factura no exime al suscriptor del pago. Dicha factura deberá ser solicitada a través de nuestros canales de atención.

Señor suscriptor:

1. Acepta usted pagar el costo de la instalación del servicio sin cláusula de permanencia valor \$ _____.

2. Acepta usted pagar el costo de la instalación con cláusula de permanencia de ___ meses, valor a diferir \$ _____, valor mensual \$ _____.

3. Acepta usted pagar \$ _____ por los ___ Días de servicio por adelantado del mes de _____ contados a partir de la fecha de instalación.

4. Nombre del técnico que realiza la instalación:

Valor total _____

* 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.
- 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 por más de 24 horas (las cuales serán contadas a partir del reporte por parte del suscriptor a nuestra compañía) o este sea suspendido 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:

<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/inicio>

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 presentando las respectivas copias de los documentos de identificación. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta previa verificación de la disponibilidad técnica. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

La empresa no podrá 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 alguna 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 TEMPORAL

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión temporal 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, luego de haber finalizado el periodo de permanencia mínima. 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 25 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 y deberá solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente por cualquiera de los diferentes canales.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 día hábil 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.

REUBICACION DEL PUNTO DE INTERNET

Usted puede solicitar la reubicación de su punto de internet (Cambio de ubicación del equipo terminal de red "ONU-ROUTER" dentro del mismo domicilio), el cual no tendrá costo siempre y cuando el cliente lleve más de un año con el contrato activo, de lo contrario, tendrá un costo de Treinta y Cinco Mil pesos \$35.000 dicho cobro se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: Oficinas Físicas, Pagina Web, redes sociales y líneas telefónicas.
- 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 servicio de internet.

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	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. Todo traslado de servicio no tendrá costo siempre y cuando el cliente lleve más de un año con el contrato activo, si tiene menos de un año tendrá un costo de Treinta y Cinco Mil pesos \$35.000 dicho cobro se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

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 valor de la reconexión del servicio por no pago tendrá un costo del 25% del valor del servicio contratado y se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

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.

Los equipos instalados para la prestación del servicio de internet son propiedad de ESG COMUNICACIONES S.A.S. y son entregados en calidad de comodato.

En caso de daño total o modificación que no provenga del deterioro natural del/los equipo(s), el usuario deberá informar y se procederá a la respectiva revisión por los técnicos de nuestra empresa. Si se evidencia que el equipo se ha visto afectado directamente por el usuario, este deberá cancelar a ESG COMUNICACIONES S.A.S. el valor de la reposición de los equipos al precio del mercado vigente, dicho cobro se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación y el servicio continuará siendo facturando.

La velocidad de internet contratada se garantiza únicamente en un (1) dispositivo electrónico conectada directamente al equipo terminal de red óptica mediante cable y estará sujeto a variaciones según el reuso y número de dispositivos conectados a la red.

El no pago oportuno o inconsistencias en la información dan pie a suspensión. En caso de mora Usted reconocerá y pagará a ESG COMUNICACIONES S.A.S. intereses liquidados a la tasa máxima permitida por la ley, así como costos de cobranza judicial y extrajudicial. ESG podrá negar el servicio si figura como deudor moroso. Podrá pagar su factura en nuestra oficina de atención, canales digitales PSE y corresponsales bancarios Bancolombia.

Al momento que el cliente desee la suspensión o traslado de los servicios, los equipos instalados para la prestación de este le serán retirados por personal técnico de la compañía y/o puede entregarlos en nuestra oficina de atención.

Si la cláusula de permanencia mínima está en blanco, no aplica ya que no fue pactada.

ESG COMUNICACIONES reajustará las tarifas del servicio en cualquier momento, sin exceder anualmente del 40% del valor de la tarifa vigente más porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior, sin que el cómputo total de los aumentos supere el porcentaje establecido.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido		Huella
CC/CE	FECHA	
Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co		