

**CONTRATO ÚNICO DE  
SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Intertecno, 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 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.

**INFORMACIÓN DEL SUScriptor**

Contrato No. \_\_\_\_\_  
Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_  
Identificación \_\_\_\_\_  
Correo electrónico \_\_\_\_\_  
Teléfono de contacto \_\_\_\_\_  
Dirección Servicio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_  
Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_  
Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

**CONDICIONES COMERCIALES  
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

Plan contratado para una velocidad de \_\_\_\_ megas, en (Hogar o empresa) \_\_\_\_\_ donde el usuario debe garantizar que cuenta con autorización de instalar los equipos técnicos en techos o terrazas, en el caso del edificio que cuenta con autorización de la administración.

Valor mensual del plan incluidos impuestos es de \$ \_\_\_\_\_

Se pagará un valor de instalación establecido para el caso de \$ \_\_\_\_\_

En caso de incumplimiento de pagos el usuario deberá pagar la reconexión de \$50 mil pesos cuando supere 15 días después de la fecha límite de pago.

El usuario deberá entregar los equipos, antena, router y otros propios del servicio en óptimas condiciones para su traspaso a un nuevo cliente. En caso contrario deberá pagar un valor de \$ \_\_\_\_\_ por equipos.

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 (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. Consúltelas en la página: [www.intertecno.co/terminos](http://www.intertecno.co/terminos)

**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 \_\_\_\_ 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.

## 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: oficinas físicas, página web intertecno.co, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

**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

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 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: \$50.000

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.

INTERTECNO es una marca propiedad de ARROBATECNO SAS por lo cual el contrato presente se firma con esta compañía. INTERTECNO cambiará de tarifas cada año al 1 de enero y el incremento será del IPC legal vigente establecido por el gobierno, en caso de que el incremento sea inferior al incremento del dólar, las tarifas serán modificadas hasta un 10% más máximo ya que los equipos tecnológicos y los servicios son en su mayoría de origen extranjero.

Los equipos técnicos, antenas, routers, cableados, switches, y todo lo demás relacionado con el servicio son propiedad exclusiva de ARROBATECNO SAS y deben ser devueltos en su totalidad a nuestra empresa, en caso de daño irreparable o robo por parte del cliente deberá pagar la totalidad del equipo y en caso de negarse será reportado como deudor a centrales de riesgo por el valor de los equipos.

ARROBATECNO SAS y su marca INTERTECNO podrán dar por terminado unilateralmente el presente contrato por el no pago o por dificultades técnicas para prestar un servicio de calidad. El usuario no puede compartir su red con otros hogares, se hará en este caso sujeto de sanciones legales.

Las velocidades de internet presentadas en los planes se garantizan solo con el uso de cable conectado al equipo, las redes WIFI suelen ser menores en velocidad ya que las paredes, y distancia del equipo al router principal afectan la velocidad de conexión, por lo cual todas las mediciones se harán siempre con cable conectado al equipo para medir las velocidades, el cliente entiende que en caso de queja ante la empresa o ante la Super Intendencia de Industria y Comercio, le será validada la velocidad con grabación en video en su hogar y con cable como evidencia de cumplimiento.

El usuario entiende que la velocidad de conexión se entrega al hogar pero según la cantidad de equipos conectados al mismo tiempo a la red, hacen que la capacidad de velocidad se distribuya entre los diferentes equipos, por lo cual las pruebas de velocidad deben ser realizadas cuando otros equipos estén desconectados.

El usuario entiende que el internet es un servicio en el cual tiene responsabilidades legales sobre su uso y lo que navega, por lo cual es responsable ante la ley por la violación de las normas sin perjuicio a la empresa proveedora de internet.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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