

TERMINOS Y CONDICIONES ÁREA COMERCIAL

1. CONTRATACIÓN SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL

1.1. REQUISITOS:

- Comprobante de pago del valor de conexión del servicio (cuenta PVR, Cuenta de ahorros, puntos de pago autorizados).
- Cédula del titular por ambos lados (PDF o foto legible).
- Correo electrónico.
- Número de contacto del titular.
- Información de contacto de 3 referencias: familiar, personal y comercial (parentesco, nombre, teléfono).
- Confirmación de plan a tomar.
- Dirección detallada de residencia (barrio, lote, nomenclatura, etc.).
- Fotocopia de recibo de servicio público donde se evidencie la estratificación (PDF o foto legible).
- Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones firmado.
- Anexos 1,2 y 3 del Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones firmados.

1.2. CONDICIONES COMERCIALES:

- La duración mínima de los servicios contratados es doce (12) meses.

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1 \$180.000	Mes 2 \$170.000	Mes 3 \$160.000	Mes 4 \$150.000	Mes 5 \$150.000	Mes 6 \$150.000
Mes 7 \$130.000	Mes 8 \$120.000	Mes 9 \$100.000	Mes 10 \$85.000	Mes 11 \$70.000	Mes 12 \$0

- El cargo por conexión se paga una única vez y se debe consignar antes de realizar la instalación del servicio.
- Los equipos electrónicos entregados son propiedad de COLOMTEL y son entregados en calidad de préstamo durante toda la prestación del servicio.
- Forma de pago: Anticipado.



- Fecha de pago: Quince (15) días después de emitida la factura.
- Fecha de suspensión del servicio por NO pago: El primer día del mes siguiente.
- Una vez entregada la documentación haremos el registro del usuario y se programará la instalación del servicio, el cual se entregará dentro de un periodo de ocho (8) días hábiles.
- La programación de la instalación del servicio de Internet Hogar está sujeta a la firma del contrato y sus anexos. Estos documentos serán firmados únicamente por el titular del servicio el día de la instalación por lo cual debe estar presente para la fecha programada dentro del horario establecido. En caso de no poder estar presente puede optar por firmar digitalmente y adjuntarlo en formato PDF o acercarse a la oficina y firmar de forma presencial.

2. CONTRATACIÓN SERVICIO DE INTERNET CORPORATIVO O PYME

2.1. REQUISITOS:

- Orden de servicio informando el plan requerido.
- PS-R-05 Formato de Registro de Clientes Colomtel (PDF).
- DM-D-02 Formato Autorización Datos Personales (PDF).
- Cámara de Comercio (PDF).
- RUT (PDF).
- Copia de cédula del representante legal (PDF o foto legible).
- Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones firmado.

2.2. CONDICIONES COMERCIALES:

- Los precios no incluyen impuestos de ningún tipo.
- Enviar orden de servicio o firma del contrato y sus anexos (acta comercial).
- **DURACIÓN DEL CONTRATO:** es el tiempo mínimo de permanencia acordado previamente, prorrogables por periodos mensuales, informado por escrito quince (15) días antes del corte de facturación.
- **COSTO DE INSTALACIÓN:** un único pago, se genera al inicio de la implementación de la solución. No incluye costo de obras civiles,

ni instalación de estructura metálica y sistema de puesta a tierra o pararrayos.

- COSTO MENSUAL FIJO: incluye 50% por concepto de suministro de internet y 50% por concepto de mantenimiento preventivo y correctivo del radio enlace y/o redes en fibra óptica involucradas y alquiler de equipos de conexión y router.
- Forma de pago: Anticipado.
- Fecha de pago: Los primeros diez (10) días después de emitida la factura.
- Transferir a nombre de COLOMTEL S.A.S, NIT 829.002.776-3 en la cuenta corriente de Bancolombia No. 30611715098.
- Enviar el soporte de pago al correo facturacion@colomtel.com.
- COLOMTEL S.A.S se compromete a instalar en calidad de comodato equipos de la más alta calidad y en caso de presentar fallas serán reemplazados por otros similares que garanticen un óptimo servicio.

3. PROCEDIMIENTOS INTERNOS CLIENTES RESIDENCIALES

3.1. CESIÓN

Si el cliente quiere ceder su 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 quince (15) días hábiles siguientes, analizaremos la solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

En la solicitud debe estar adjunta la cédula por ambos lados, correo electrónico y número de contacto del nuevo del nuevo titular. El nuevo titular debe firmar los anexos 1,2 y 3 del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones en cesión. Si el cliente quiere ceder su contrato a una persona jurídica debe adjuntar en su solicitud los siguientes documentos: PS-R-05 Formato de Registro de Clientes Colomtel (PDF), DM-D-02 Formato Autorización Datos Personales (PDF), Cámara de Comercio (PDF), RUT (PDF), Copia de cédula del representante legal (PDF o foto legible) y confirmación de cambio de plan pyme y/o corporativo de acuerdo con el requerimiento. La cesión del contrato se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la

solicitud por lo menos con tres (3) días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

3.2. MODIFICACIÓN

El cliente puede en cualquier momento modificar los servicios contratados (aplican T&C). Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con tres (3) días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

3.2.1. Términos y condiciones de modificación al contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.

- Los cambios de plan a la nueva oferta que incluye el servicio de Televisión están sujetos a la aceptación del cliente, firma del acta comercial para cambio de plan y anexos 1,2 y 3 del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.
- El cambio de plan a la nueva oferta que incluye el servicio de Televisión está sujeto a una permanencia mínima de 12 meses a partir de la modificación.
- El cliente puede solicitar reducción o aumento de plan con un periodo mínimo de 3 meses desde la suscripción del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones o desde la última modificación de este, y por lo menos con tres (3) días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

CAMBIOS DE PLAN NUEVA OFERTA

PLANES INTERNET HOGAR	PRECIO	SEGMENTO	SECTOR
25 Mbs	\$100.000	Clientes de 10 Mbs	Llanito, Campo gala, Penjamo, Campo Galán, Termogalán, Centro y Zona urbana.
50 Mbs + TV	\$110.000	Clientes de 25 Mbs	Llanito, Campo gala, Penjamo, Campo Galán, Termogalán y Zona urbana.
	\$120.000		Centro



100 Mbs + TV	\$135.000	Clientes de 25 Mbs	Llanito, Campo gala, Penjamo, Campo Galán, Termogalán, Centro y Zona urbana.
150 Mbs + TV	\$150.000	Clientes de 30 y 40 Mbs	Llanito, Campo gala, Penjamo, Campo Galán, Termogalán, Centro y Zona urbana.
200 Mbs + TV	\$180.000	Clientes de 50 Mbs	Llanito, Campo gala, Penjamo, Campo Galán, Termogalán, Centro y Zona urbana.

3.3. SUSPENSIÓN

El cliente 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.

En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a 2 meses (ciclos de facturación) consecutivos.

El cliente debe estar al día en el corte de facturación en curso. Una vez cumplido el periodo máximo de suspensión se notificará al cliente la reactivación del servicio, en caso de que el cliente informe su deseo de no continuar con el servicio se realizará el respectivo procedimiento para terminación del contrato y retiro de equipos.

3.4. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El cliente 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 con tres (3) días hábiles de anterioridad al corte de facturación. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, el cliente 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 COLOMTEL no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, el usuario puede pedir la restitución de su dinero y la



terminación del contrato. El cliente deberá estar al día con la facturación de su servicio para lo cual se le entregará un paz y salvo. COLOMTEL deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro. Si el cliente no está disponible para la programación del retiro de los equipos podrá hacer entrega de ellos en la oficina principal.

3.5. CAMBIO DE DOMICILIO

El cliente podrá solicitar su cambio de domicilio el cual está sujeto a cobertura. El cargo por traslado del servicio se paga una única vez y se debe consignar antes de realizar la instalación del servicio en el nuevo domicilio, la cual se programará en un periodo de ocho (8) días hábiles a partir del pago. Cuando el cliente cambie su domicilio y por razones técnicas COLOMTEL no pueda seguir prestándole el servicio contratado, se dará la terminación del contrato, salvo que el cliente decida ceder su contrato a una tercera persona. El cambio de domicilio no modifica el corte o ciclo de facturación de acuerdo con el periodo en el que el usuario lo solicite.

3.6. REACTIVACIÓN

El cliente podrá solicitar reactivación de su servicio en cualquier momento. Si el cliente supera los tres (3) meses de inactividad en el servicio desde su último bloqueo deberá pagar una tarifa de reactivación de \$50.000.

3.7. RECONEXIÓN

El cliente podrá solicitar la reconexión del servicio en el mismo domicilio después de finalizada la relación comercial con COLOMTEL. Esta reconexión está sujeta al mismo procedimiento de contratación del servicio de Internet a excepción del valor de conexión para el cual se aplicará un descuento de acuerdo con el requerimiento por instalación en el mismo domicilio.

3.8. SERVICIOS TÉCNICOS

El cliente deberá contactarse a nuestra línea de soporte técnico para reportar cualquier inconveniente que esté presentando con su servicio asociado al funcionamiento del equipo, el cual será atendido en un plazo de 24 a 48 horas hábiles. La empresa es la propietaria legítima de los

equipos asociados a la prestación de los servicios, 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.

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 de la firma del contrato cobrar el valor correspondiente anticipadamente o en la siguiente factura de acuerdo con su requerimiento.

4. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN

4.1. COMERCIALES

- La instalación del servicio de Televisión está sujeta a programación sectorizada establecida por COLOMTEL S.A.S.
- La instalación de este servicio **cubre 1 punto**. En caso de requerir puntos extra, debe cancelar el valor adicional.
- El cliente tiene derecho a que se le instale solo **1 punto** de Televisión con máximo 5 metros de cable coaxial, 2 conectores coaxial RF y 1 mini nodo en caso de requerirlo, cualquier material adicional será cobrado.

MATERIAL	PRECIO
Cable coaxial x metro	\$1.500
Conector RF	\$2.500
Splitter 1x2	\$7.000
Splitter 1x3	\$10.000
Union RF	\$3.000
Mano de obra	\$25.000

- El cliente podrá solicitar la instalación de puntos de Televisión adicionales a través de las líneas de atención comercial. Se cobrará la mano de obra por un valor de \$25.000.
- Se instalará un máximo de 3 puntos de Televisión por cliente.
- Se ofrece un parilla de Televisión de más de 80 canales digitales.

4.2. TÉCNICOS

- El Televisor debe ser compatible con la tecnología.
- El Televisor debe contar con un control remoto para la configuración de canales.
- La calidad de la señal está sujeta a la distancia y cantidad de puntos conectados.
- El servicio se instala y garantiza solo en el domicilio del cliente.