



## 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 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 8) actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

## 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.rmtelecomunicacionesmompos.com.co](http://www.rmtelecomunicacionesmompos.com.co)

## 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 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.

## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y RMTELCOM, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir del \_\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de \_\_\_\_\_ días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial \_\_\_\_\_.

## EL SERVICIO

Con ese contrato nos comprometemos a prestarle los

Servicios que usted elija:

Telefonía Fija  Internet  Televisión

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado. El servicio se activará más tardar el día \_\_\_\_\_

## INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato N.º \_\_\_\_\_

Nombre/Razón Social: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Dirección del Servicio: \_\_\_\_\_

Estrato: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Dirección del Suscriptor: \_\_\_\_\_

## CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

### INTERNET

Plan mensual				\$
Promoción			Costo Inst.	\$
Duración		Mes(es)		\$
IP Adicionales			Costo	\$
Otros			Costo	\$
Planes y promociones iniciaran a partir de la activación del servicio				
Total pago única vez				\$
Planes mensuales por plan Adquirido				\$
Valor Total				\$

## 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.

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
- 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 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.

## ACEPTO LA CLAUSULA 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.

## 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: \$ 15.000

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.

## ACUERDOS ADICIONALES

1. Usted debe informar a **RMTELCOM** cualquier daño ocurrido en las instalaciones, infraestructura o cualquier conexión fraudulenta. Usted es responsable de garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas, en consecuencia, responderá hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas. 2. Usted debe responder por pérdida, daños o deterioro de los equipos que **RMTELCOM** instale en el predio para la prestación de los servicios, los cuales son entregados a título de arriendo o comodato; al ser propiedad de **RMTELCOM** debe devolverlos una vez termine el contrato, de no entregarlos será responsable y en consecuencia **RMTELCOM** cobrará el valor comercial de los equipos. La política de tratamiento de equipos está publicada en [www.rmtelecomunicacionesmompos.com.co](http://www.rmtelecomunicacionesmompos.com.co) 3. Exoneración de pago de permanencia: Usted debe estar a paz y salvo de cartera al último ciclo facturado y entregando la totalidad de los equipos instalados. El Retiro de los equipos del Sitio Instalado tienen un Valor de \$20.000 que deberá cancelar al técnico finalizar la el servicio. 4. La Factura se enviara de manera electrónica al correo suministrado más tardar el 2 de cada mes con crédito de 12 días. 5. Los Traslado tienen un Valor de \$60.000. 6. El presente contrato y las facturas, constituirán título ejecutivo. 7. Para modificaciones del servicio o cambios de planes, usted debe estar al día por todo concepto con **RMTELCOM**. Cualquier cambio en el plan contratado dará lugar a la pérdida de los beneficios y/o promociones de su plan anterior. 8. El incremento anual de las tarifas no superará el 30% más IPC sobre tarifa vigente antes de incremento; éstos se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que la suma total supere el porcentaje establecido dentro del año calendario, y siempre que se den a conocer de conformidad con lo expresado en el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones - RPU. 9. El incumplimiento por parte del usuario de las obligaciones definidas en el RPU dará lugar a la terminación unilateral del contrato. 10. La señal WiFi es la conexión a internet por medio inalámbrico, es decir, sin el uso de cables entre el módem y el dispositivo de navegación. La velocidad de navegación por WiFi es menor que la velocidad de navegación con dispositivos conectados alámbricamente. Los factores que limitan la velocidad WiFi y las recomendaciones para optimizarlas las encuentra en: [www.rmtelecomunicacionesmompos.com.co/habeas.html](http://www.rmtelecomunicacionesmompos.com.co/habeas.html)

### FIRMA

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

### CC/CE

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