



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **ERAS SOLUCIONES** por el que pagará mínimo mensualmente \$ 0 . Este contrato tendrá vigencia de 0 meses, contados a partir del momento de la instalación. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles después de firmado el contrato. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a presentarle los servicios que usted elija*:

Internet Fijo ☐

Duo Internet + TV ☐

Servicios adicionales

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado

El servicio se activará a más tardar el día //

INFORMACIÓN DEL SUScriptor

Contrato: CON 000000002

Nombres: Consumidor
Finaleds

Apellidos:

Razon Social:

Identificación: 9999999999

Telf. contacto: 9999999999

Email: efrainraza@yahoo.com

Dirección:
Amazonas

Barrio:

Estrato:

Departamento:None

Municipio: None

CONDICIONES COMERCIALES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES

INTERNET E DUO HDGAR

\$ 35.700

IP Publica IPV4 (/30) Solo Pyme

Valor total a pagar mensual \$ 0

EL SERVICIO

- 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 consular (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

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.

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.worldconnections.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.

CONTACTENOS

 Amazonas

 efrainraza@yahoo.com

FIRMA

CC/CE

Fecha

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 a corte de facturación.

CAMBIO Y 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 en 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.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales líneas telefónicas gratuitas.
- 2 Proste cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos máximo 15 días hábiles.
- 3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o recamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no esta acuerdo con nuestra respuesta.

- 4 cuando su queja 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 posición y en subsidio apelación.

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

Título de la tabla

Mes 1 \$	Mes 2 \$	Mes 3 \$	Mes 4 \$	Mes 5 \$	Mes 6 \$
Mes 7 \$	Mes 8 \$	Mes 9 \$	Mes 10 \$	Mes 11 \$	Mes 12 \$

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 ensiguiente 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 a terminación del contrato.

CARGO POR RECONEXIÓN

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los asociados a la operación de reconexión.

Costo reconexión: \$ ____ + IVA

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 políticas de recolección de aparatos en desuso.

DISPOSICIONES GENERALES

CAMBIOS EN LA TARIFAS: Eras Soluciones revisará cada año calendario las tarifas de los servicios prestados y podrá modificarlas para el siguiente año, el aumento será de hasta un veinte por ciento (20%), tales modificaciones serán notificadas al usuario antes que entren en vigencia. Lo anterior dispuesto no aplicará durante la vigencia de permanencia mínima.

EQUIPOS: Los equipos y materiales electrónicos y pasivos que hagan parte de la instalación para la prestación de los servicios objeto de presente contrato, son de propiedad exclusiva de **Eras Soluciones**, y se entregaran en calidad de comodato. El usuario se hará responsable del uso adecuado y de la custodia de tales equipos y responderá por cualquier daño, pérdida o destrucción. En caso de terminación del presente contrato o de suspensión de los servicios, el usuario procederá, hacer la devolución de los equipos y materiales asignados sin necesidad de requerimiento alguno. El costo de los equipos y materiales es de \$ ____.

TERMINACION UNILATERAL: Eras Soluciones podrá dar por terminado el presente contrato, sin requerimiento privado o judicial, justificado por cualquier una de las siguientes causas. **1.** El no pago oportuno de dos o mas períodos. **2.** Cuando el usuario haya suministrado datos falsos que puedan ocasionar daños o perjuicios a **Eras Soluciones** y/o a terceros. **3.** Cuando el usuario haya exigido a terceros alguna cantidad de dinero por el uso o explotación del servicio contratado y/o piratería del mismo, al igual que se compruebe transmisiones de pornografía infantil o cualquiera de las restricciones que determine las leyes Colombianas.

