



En adelante Time S.A.S
www.time-net.co

CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y TIME S.A.S, por el que			
pagará mínimo mensualmente	\$	180.000	.Este contrato
tendrá vigencia de	12	meses, contados a partir del	
04/02/2021	El plazo máximo de instalación son 15 días hábiles. *****		
Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automática-mente por un plazo igual al inicial			
	x		*

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:			
Telefonía fija	0	Internet fijo	x
Televisión	0		
Servicios adicionales: NA			
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.			
	0	día	mes
El servicio se activará a más tardar el día		04/02/2021	

INFORMACIÓN DEL SUSCRITOR

Contrato No.	F.O-0629
Nombre/Razon Social	CAICEDO GEJOO EDGAR MARINO
Identificación	16258964
Correo electronico	mcaicedo@tropicalcanbis.net
Teléfono de contacto	N.A
Dirección Servicio	LAURO Estrato 0
Departamento	VALLE Municipio CANDELARIA
Dirección Suscriptor	200 MTS MARGEN IZQUIERDA/ 3158518428

CONDICIONES COMERCIALES

NUEVO	X	ACTUALIZACION	0
SERVICIO DE INTERNET			
Ilimitado	X	Banda Ancha	0
Dedicado	0		0
Tipo de Red:	Inalambrico	0	Cableado
	0		0
F.O	X		
Nombre Plan	PLAN GAMER 50 M		
Valor del Plan	165000		
velocidad subida	20480	velocidad de bajada	51200
SERVICIOS ADICIONALES			
IP PUBLICA	N.A		
IP DERIVADA	NA		
CONTENIDO DIGITAL	NA		
COBROS EVENTUALES			
TRASLADO	\$	40.000	REUBICACION
			\$
CAMBIO CLAVE	\$	10.000	CONF. ROUTER
			\$
Nota: NO revisamos fallas de celulares, pcs, tv, camaras.			
OBSERVACION: Los equipos entregados se dan en alquiler, por este motivo cuando el servicio esté deshabilitado el usuario debe pagar el cargo por valor del alquiler de antena.			
EQUIPOS EN COMODATO / ALQUILER			
ANTENA.	N.A	ROUTER	485754438C5EAA2
POE	N.A		
MASTIL	N.A		
VALOR MENSUAL ALQUILER	\$	15000	
VALOR TOTAL MENSUALIDAD	\$	180000	

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por 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 participe 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 proxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.time.net.co/indicadoresdecualidad

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 periodo 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 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.

* Espacio diligenciado por el usuario

PAGO Y FACTURACION

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 y 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
CC/CE 0

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, Página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas. Pagina Web: www.time.net.co, Línea telefónica 323-3333244 (2) 2624018, oficina de Atención al Usuario Cl 3 N. 4-263 Corr. Bolo san isidro -Palmira-Valle

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 sean por los servicios de telefonía y/o internet, y este relacionado con actos de negativa del contrato, suspensión de servicio, terminación del contrato, corte de facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de 10 días hábiles siguientes a la respuesta 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. Si su inconveniente se relaciona con el servicio a la Autoridad Nacional de Televisión, para que este entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

X

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 \$	450000				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión \$	330000				
	día	mes	año		
Fecha de inicio de la permanencia mínima	04/02/2021				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	04/02/2022				
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$... 27500	\$... 27500	\$... 27500	\$... 27500	\$... 27500	\$... 27500
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$... 27500	\$... 27500	\$... 27500	\$... 27500	\$... 27500	\$... 27500

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

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

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: \$ 20000

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 usas son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulta nuestra política de

TIME S.A.S entrega los equipos para la prestación del servicio en calidad de comodato, arrendamiento y/u otro tipo de tenencia. Estará a cargo del usuario la protección ante eventuales riesgos eléctricos (regulador de voltaje y conexión polo a tierra). Si el equipo entregado en calidad de comodato, presenta daño imputable al usuario, será responsabilidad del usuario en pago del equipo, para su posterior reposición. Devolución equipos: A la terminación de la prestación de servicios usted deberá entregar los equipos en una cita en el lugar de instalación, si usted incumple deberá entregarlos en una oficina de atención dentro de los siguientes 10 días calendario, si no los restituye se cobrará el valor comercial de estos y se seguirá facturando el Canon de arrendamiento. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a TIME S.A.S en las 24 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, deberá pagar a TIME S.A.S, sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será facturado por TIME S.A.S. Si la cláusula de permanencia mínima está en el blanco, no aplica ya que no fue pactada. Nosotros no somos proveedores de telefonía, por lo tanto la cláusula larga distancia NO APLICA. El no pago oportuno o inconsistencias de la información dan pie a suspensión. En caso de mora usted reconocerá y pagará TIME S.A.S intereses liquidados a la tasa máxima permitida por ley, así como costos de cobranza judicial y extrajudicial. TIME S.A.S podrá terminar el contrato por: i) vencimiento de plazo ii) incumplimiento del usuario de obligaciones legales regulatorias y contractuales tales como: a) no pagar b) modificar, alterar, o cambiar características técnicas (servicios o equipos) c) acceder a los servicios fraudulentamente d) cualquier forma de comercialización distribución, reventa, calvac bypass o negociación de servicios derechos o uso de la red e) reportes en SARLAFT. La terminación no exime al suscriptor de la cancelación de obligaciones causadas. TIME S.A.S podrá negar el servicio o suspenderlo si usted figura como deudor moroso de TIME S.A.S. Este contrato y las facturas prestan mérito ejecutivo. TIME S.A.S podrá modificar unilateralmente, en cualquier tiempo, las características y requerimientos técnicos del servicio contratado e informará oportunamente al usuario de tales modificaciones. Las tarifas se podrán incrementar anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor del año anterior.

Los principales factores que limitan la velocidad efectiva del internet fijo que usted puede experimentar y sobre los cuales TIME S.A.S tiene control lo relacionados con: Alta latencia en la red del proveedor de servicios, congestión del canal de Internet del proveedor, congestión de las redes troncales y redes de acceso, comportamientos anómalos de tráfico como ataques cibernéticos, usuarios maliciosos, etc., problemas en la red de acceso, fallas en las troncales de red, (ruido malas conexiones y atenuaciones), entre otros. Los factores que limitan la velocidad efectiva del internet fijo ajenos a TIME S.A.S relacionados con el consumo excesivo del ancho de banda de aplicaciones del suscriptor, congestión en la red wifi, conexión de dispositivos adicionales como repetidores, router inalámbrico, fallas y congestión en las troncales internacionales de internet, entre otros.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE FECHA

Consulte el regimen de proteccion al usuario en www.crc.gov.co