

**REDINTERTV S.A.S**  
CA 4 M 2  
redintertv.sas@gmail.com  
3224294224

## CONTRATO

### DATOS DEL CLIENTE

Nombre y Apellidos:	
Telefono:	
Dirección:	
Instalacion Programada:	

### SERVICIOS CONTRATADOS

Plan	Nº IP	AP	Usuario

### COSTO INSTALACION, DIAS DE PAGO

Costo Instalación	Fecha de Pago	Fecha de Corte

### EQUIPOS INSTALADOS

Equipo	Descripción	Nº Mac	Nº Serie
1.-			
2.-			

### ACCESORIOS INSTALADOS

Materiales	Cantidad
1.-	
2.-	

### Observaciones

<p>Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y <b>REDINTERTV S.A.S</b>, por el que pagr mínimo mensualmente \$_____ . Este contrato tendrá vigencia de _1_meses, contados a partir de la proxima facturación, El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueva sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial SI_X_</p> <p>NO_____</p> <h3>EL SERVICIO</h3> <p>Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios de internet que usted elija*: Hogar_X_Empresarial____ Dedicado_____</p> <p>Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado los primeros 5</p>	<h3>PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO</h3> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;</li><li>2) suministrar información verdadera;</li><li>3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;</li><li>4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo);</li><li>5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;</li><li>6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.</li></ol>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

días del mes, de lo contrario el servicio será suspendido, previo aviso, 5 días hábiles.

El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Plan de internet :Hogar\_\_\_\_ Empresarial\_\_\_\_ Dedicado\_\_\_\_

Tipo de conexión: Microondas\_\_\_\_ Fibra Óptica\_\_\_\_

Hasta \_\_\_\_ Mbps de bajada y hasta \_\_\_\_ Mbps de subida

- El pago mensual es fijo, así no se haga uso del servicio.
- El plan contratado, no es un servicio prepago.
- Es sin cláusula de permanencia, pero se realiza consulta o reporte los hábitos de pago ante las Centrales de Riesgo.
- El pago de la factura se debe realizar los primeros 5 días, nuestro ciclo de facturación es el día 1 de cada mes.
- La facturación se envía por correo electrónico o el cliente puede consultar a través de este link con la opción cédula C.C  
<https://clientes.portalinternet.io/saldo/redintertv/>
- Los equipos utilizados para la prestación del servicio son propiedad de REDINTERTV S.A.S. y por tanto el suscriptor se compromete a regresar los equipos en el estado en el que los recibe, salvo el deterioro natural del mismo.
- La terminación o cancelación definitiva del servicio solo se recibe los primeros 10 días de cada mes y debe estar a paz y salvo con la mensualidad del mes en que se realice la solicitud.
- En el caso de pagar por la instalación del servicio, en ningún momento REDINTERTV S.A.S., le está vendiendo los equipos, ni tampoco usted puede realizar la venta de los mismo a terceros.
- El suscriptor se hará responsable de cualquier daño, pérdida o robo presentado en los equipos.
- Si en algún momento se requiere el traslado del servicio, este genera un costo adicional y debe solicitarse con al menos 15 días de anticipación a la fecha tentativa del traslado.
- La manipulación indebida de los equipos puede generar sanciones y/o cobros adicionales.

Cordialmente,

REDINTERTV S.A.S

## 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)

## 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.operador.com/indicadores-de-calidad](http://www.operador.com/indicadores-de-calidad)

## 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.

## 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.

- Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.+57  
3224294224 .[redinterv.sas@gmail.com](mailto:redinterv.sas@gmail.com)
- Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 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) 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, envíemos 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 resuelva su solicitud.

**ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_**

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 \$\_\_\_\_\_

## 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: \$\_\_\_\_0\_\_\_\_

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.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

**CC/CE:\_\_\_\_\_ FECHA:\_\_\_\_\_**

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

### Portal De Cliente

- Acceso:
- Usuario:
- Password:
- Consulta tu saldo en:

**EL PROVEEDOR**

**EL SUSCRITOR**