



Apreciado Usuario bienvenido a Enlazar comunicaciones; lo invitamos a **COSECHAR EN NUESTRO CAMPO CONECTIVIDAD ILIMITADA**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y ENLAZAR COMUNICACIONES S.A.S con NIT 901073551-8 y con MATRICULA MERCANTIL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES 199864 DE ABRIL 10 DE 2019, por el que pagará mensualmente \$_____.

Este contrato y sus condiciones comerciales tendrá vigencia hasta diciembre 31 del presente año; si se llegaren a presentar cambios, esto le deberá ser informado antes del 15 de diciembre del presente año para que usted decida sobre su renovación.

Como usuario, acepto que mi contrato se renueve a partir del 1 de enero del año siguiente y por 12 meses y así sucesivamente _____*

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle el servicio de Internet fijo y usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombre o Razón Social _____
 Identificación _____ Teléfono de contacto _____
 Correo electrónico _____
 Dirección de instalación del servicio _____
 Estrato _____ Teléfono para envío de factura _____
 Departamento _____ Municipio _____

CONDICIONES COMERCIALES / CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

FIBRA OPTICA

ESTÁNDAR 10 MB \$60.000 estrato 1, 2 o 3 \$71.400 otros estratos	<input type="checkbox"/>
PLUS 14 MB \$77.000 estrato 1, 2 o 3 \$91.630 otros estratos	<input type="checkbox"/>
MASTER GOLD 20 MB \$95.000 estrato 1, 2 o 3 \$113.050 otros estratos	<input type="checkbox"/>
PREMIUM 30 MB \$150.000 estrato 1, 2 o 3 \$178.500 otros estratos	<input type="checkbox"/>
PREMIUM PLUS 50 MB \$320.000 estrato 1, 2 o 3 \$380.800 otros estratos	<input type="checkbox"/>

RADIOENLACE

BÁSICO 6 MB \$60.000 estrato 1, 2 o 3 \$71.400 otros estratos	<input type="checkbox"/>
ESTÁNDAR 7 MB \$77.000 estrato 1, 2 o 3 \$91.630 otros estratos	<input type="checkbox"/>
PLUS 8 MB \$95.000 estrato 1, 2 o 3 \$113.050 otros estratos	<input type="checkbox"/>
PLUS 10 MB \$110.000 estrato 1, 2 o 3 \$130.900 otros estratos	<input type="checkbox"/>
MASTER GOLD 11 MB \$145.000 estrato 1, 2 o 3 \$172.550 otros estratos	<input type="checkbox"/>
PREMIUM 12 MB \$180.000 estrato 1, 2 o 3 \$214.200 otros estratos	<input type="checkbox"/>

Plan contratado

Los equipos de comunicación son propiedad de ENLAZAR COMUNICACIONES S.A.S y en caso de que no sean necesarios por cancelación del servicio o por daño de los mismos, ENLAZAR COMUNICACIONES S.A.S. los recogerá y será el encargado de hacer la disposición final de éstos.

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.
- 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) Solicitar autorización a ENLAZAR COMUNICACIONES S.A.S. para manipular y/o trasladar los equipos.
- 8) Devolver los equipos inmediatamente se solicite la cancelación del servicio y esta se haga efectiva o cuando el servicio se suspenda por mora o cuando el servicio sea suspendido por el proveedor de forma definitiva.
- 9) 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.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

- 1) Prestar los servicios de forma adecuada.
- 2) Suministrar los canales de comunicación para la atención oportuna de los usuarios.
- 3) Entregar la factura correspondiente a los servicios vendidos.
- 4) Hacer la disposición final de los equipos de comunicaciones que ya no estén en uso.

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.

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. Se entiende por cesión un cambio de suscriptor conservando los equipos en el mismo lugar de la instalación inicial.

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 durante el año calendario la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses continuos o discontinuos; fraccionados estos en no más de dos suspensiones. Una tercera suspensión dará origen a costo de reconexión. Si la suspensión es superior a los dos meses habrá costo de reinstalación. 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. Durante el tiempo de suspensión ENLAZAR COMUNICACIONES podrá retirar los equipos y reinstalarlos sin costo adicional.

TERMINACIÓN POR PARTE DEL USUARIO

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 el cual se realiza el último día calendario del mes. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

TERMINACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDOR

El proveedor puede terminar el contrato en cualquier momento si dadas las circunstancias ambientales y tecnológicas el servicio llegare a deteriorarse. Para esto debe informar al cliente con 15 días de anticipación, días durante los cuales prestará el servicio sin ningún costo.

Si el proveedor decide retirar el servicio antes de 8 meses de haber sido instalado, procederá a devolver el 100% del valor pagado por la instalación, si esta decisión se toma entre los meses 8 y 14 la devolución se hará a prorrata y si es posterior a 14 meses, no habrá lugar a devolución.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días calendario antes de la fecha de pago. Si su factura no llega, puede solicitarla a través de nuestros medios de atención y esto no lo exime del pago oportuno. 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 previo pago del cargo por reconexión. 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.

La facturación será enviada por medios digitales como correo electrónico, mensajes de texto (SMS), mensajería instantánea (whatsapp) entre otros.
Firmo en aceptación de lo anterior.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

-Punto de atención al usuario: Carrea 6 no 11 -18 oficina 7 Chinchiná
-Nuestros teléfonos y horarios de atención son los siguientes:
3185076915 - Atención al usuario y soporte técnico de lunes a domingo de 8 am a 8 pm, festivos de 10 am a 6 pm.
3106121637 - Área comercial de lunes a viernes de 8 am a 6 pm, sábados de 8 am a 12 m. No incluye festivos.
3145735334 - Área financiera de lunes a viernes de 8 am a 6 pm, sábados de 8 am a 12 m. No incluye festivos.
018000910046 de lunes a viernes de 8 am a 6 pm, sábados de 8 am a 12 m. No incluye festivos.

-Página web: www.enlazarcomunicaciones.com

-Redes sociales:  @enlazarco
 Enlazar Comunicaciones

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.

Y si no está de acuerdo con nuestra respuesta:

4

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, 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 CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA _____*

En consideración a que le diferimos el pago del cargo por conexión, 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 diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/____.
Fecha de finalización de la permanencia mínima	___/___/____.

COBRO POR CAMBIO DE DOMICILIO - TRASLADO

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.

El traslado del servicio tendrá el siguiente costo y estará sujeto a disponibilidad de técnicos y cobertura (técnicamente posible): Si usted ha sido nuestro usuario por 6 meses o más, el primer traslado tiene un costo de \$50.000; el segundo traslado en adelante durante el mismo año calendario tendrá un costo de \$100.000. Si el segundo traslado es en año calendario diferente tendrá un costo de \$50.000. Si lo ha sido menos de 6 meses; tiene un costo de \$100.000 y el segundo traslado en adelante durante el mismo año calendario tendrá un costo de \$150.000.

COBRO POR REUBICACIÓN EN EL MISMO PREDIO

La reubicación dentro del mismo predio tendrá un costo de \$60.000 y estará sujeto a disponibilidad de técnicos.

COBRO POR VISITA DERIVADA DE MAL MANEJO DE LOS EQUIPOS EN COMODATO Y/O COMPRADOS A ENLAZAR

Se cobrará \$60.000 por la visita de un técnico ocasionada por alteraciones al servicio derivadas de un manejo inapropiado de los equipos en comodato y/o comprados a Enlazar Comunicaciones.

COBRO POR REINSTALACIÓN

Si usted ha sido usuario de los servicios de Enlazar y se retiró voluntariamente o por falta de pago durante los seis meses anteriores a la solicitud de reinstalación, esta tendrá un costo de \$100.000; si fue usuario hace 6 meses o más; la reinstalación se cobrará como una instalación nueva.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, cobraremos \$30.000 por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación. Si los equipos ya fueron retirados, se hará cobro de reinstalación.

PROTECCIÓN DE DATOS

El usuario, sus empleados directos e indirectos, contratistas y/o subcontratistas por medio de la presente autorizamos de manera previa, expresa e inequívoca a ENLAZAR COMUNICACIONES S.A.S., NIT 901.073.551-8, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, a que directamente, o a través de un tercero recolecte, almacene, circule y utilice nuestros datos personales, para las finalidades generales de todos los grupos de interés y las específicas para clientes y/o usuarios y prospectos, contenidas en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, la cual declara conocer y entender, y como tal, forma parte integral de la presente autorización y está siempre a disposición para su consulta en la página www.enlazarcomunicaciones.com

AUTORIZACIÓN PARA ENVÍO DE INFORMACIÓN COMERCIAL Y/O NOVEDADES DE ENLAZAR COMUNICACIONES SAS

Con la firma de este contrato autorizo a ENLAZAR COMUNICACIONES S.A.S. el envío de información comercial y de información general relacionada con sus servicios por medios digitales y/o físicos a las direcciones por mi reportadas.

AUTORIZACIÓN PARA REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Con la firma de este contrato autorizo expresa e irrevocablemente a ENLAZAR COMUNICACIONES S.A.S., libre y voluntariamente, para que reporte a la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia ASOBANCARIA, o a cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información referente a mi comportamiento como cliente que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de la CIFIN o de cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos y condiciones consagrados en la ley 1266 de 2008 y demás normas que lo modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, autorizo, expresa e irrevocablemente a ENLAZAR COMUNICACIONES S.A.S. para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a mis relaciones comerciales que tenga con el Sistema Financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el Exterior, en cualquier tiempo.

Aceptación del contrato mediante la firma o cualquier otro medio válido para tal fin.

C.C. / NIT

FECHA ___/___/____.

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co