



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO INTERNET

FT-CUS-01
versión 01.

TVMAR Comunicaciones S.A.S NIT 900718623-6

Usuario No. _____

Este documento explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **TVMAR COMUNICACIONES SAS**, por el que pagará mínimo mensualmente _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombre/Razón Social: _____

Identificación _____

Teléfono _____ **Whatsapp** _____

Correo electrónico _____

Dirección Servicio _____

Estrato _____ **Departamento** _____

Municipio _____

CONDICIONES COMERCIALES / CARACTERÍSTICAS

Megas subida ____ **Megas bajada** ____, Valor mensualidad \$ _____ **Tecnología ofrecida** _____ Disponibilidad del servicio 90% atención presencial en horario de oficina, a través de medios virtuales 24 / 7.

Television SI ____ **NO** ____

OBLIGACIONES PRINCIPALES DEL USUARIO

1) Pagar oportunamente los servicios prestados. 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.

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.tvmarinternet.com/indcalidad.

PROCESO DE CESIÓN DE LÍNEA ACTIVA

Para este proceso **el usuario titular debe estar a paz y salvo**. Deben acercarse las dos personas, tanto el dueño de la línea

como la persona a la cual será cedido el servicio con la cédula original.

- El usuario titular deberá dejar por escrito en WhatsApp, medios escrito, solicitando de cesión de línea y el usuario que acepta deberá enviar la respectiva

- En caso de Traslado se deberá pagar en oficina el valor de \$ _____ y acogerse al Proceso de Traslado

DESACTIVACIÓN O CONGELAMIENTO DE SERVICIO

El usuario podrá hacer uso de este beneficio hasta dos (2) veces en el año por un periodo máximo de dos (2) meses.

Si el usuario se activa después de dos (2) meses debe pagar nuevamente afiliación y acogerse a las condiciones de un Usuario Nuevo incluyendo el régimen tarifario.

CAMBIO DE PLAN

Para realizar este cambio de plan, se debe solicitar desde el número de celular registrado por el suscriptor de la cuenta en nuestra base por medio de WhatsApp.

Estas solicitudes serán recibidas entre el 27 y 29 de cada mes en horario de oficinas o solicitados por medio de WhatsApp.

Datos de la solicitud

1. Velocidad requerida (Consultar planes actuales)
2. Valor del plan
3. Mes en el cual quedará efectuado el cambio.

RETIRO DEL SERVICIO

1. El usuario debe estar al día en sus pagos. Si solicita el retiro antes o el 15 del mes en curso, debes hacer el pago de la mitad del mes. Si solicita el retiro después del 15 del mes en curso debes hacer el pago del mes completo.

2. Hacer devolución de los equipos en préstamo. Se programa el retiro por parte del técnico o el usuario puede hacer llegar el equipo a la oficina principal

Una vez devueltos los equipos, la empresa le generará su paz y salvo. El usuario puede solicitar el paz y salvo a la línea principal.



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO INTERNET

FT-CUS-01
versión 01.

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, en el periodo del 17 al 27 del mes facturado. El hecho de no recibir factura no lo exonera de hacer el respectivo pago.

Las suspensiones se realizarán a partir del 05 del mes siguiente al facturado. En caso de estar suspendido por NO pago se le activará de forma inmediata una se reporte el pago.

En caso de **ser suspendido por No pago** con dos meses de saldo anterior, está en la obligación de entregar o autorizar la entrega de equipos en la vivienda donde está ubicado el servicio a los funcionarios de TVMAR INTERNET autorizados.

CAMBIO DE CLAVE Y/O NOMBRE DE RED

EL usuario deberá enviar la siguiente información desde el número registrado ante la empresa.

1. Nombre del Suscriptor
 2. Nuevo nombre de red y/o contraseña
- Su solicitud será procesada y realizada a partir de la fecha, hasta el día hábil siguiente

Una vez se quede si señal deberá ingresar la nueva clave.

TRASLADO

El suscriptor deberá acercarse a la oficina de TVMAR INTERNET con los siguientes requisitos:

1. La nueva dirección para hacer el traslado.
2. Hacer el pago de \$20.000

Una vez registrado el pago, el traslado será realizado en 3 días hábiles

Nota: Los traslados para veredas se demoran más tiempo. Preguntar en cuanto tiempo estimado se demora.

MEDIOS DE ATENCIÓN

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

4. Cuando su queja o petición sea por los servicios de 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.

REVISIONES

Las solicitudes de revisión de su servicio serán recibidas por el usuario titular mediante llamada telefónica o whatsapp. Estas recibirán el mismo día para ser atendidas en el mismo día o hasta tres (3) días hábiles

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 instalados en su hogar no deben ser botados a la basura, al finalizar el servicio está en la obligación de llamarnos para hacer la respectiva recolección de aparatos en desuso.

Acepto recibir la factura solamente por medios electrónicos: SI _____ NO _____.

Recuerde que la factura será enviada al CORREO ELECTRONICO registrado por el usuario entre el 05 al 12 del mes a facturar.

Acceptación del contrato mediante firma o cualquier otro medio valido

CC / CE	FECHA		
	D	M	A