INTERPLUS COLOMBIA
¡Más cerca de ti!

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **INTERPLUS COLOMBIA**, por el que pagará mínimo mensualmente $_____. Este contrato tendrá vigencia de_____ meses, contados a partir del_____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *☐

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*: Internet fijo ☐ Televisión ☐
Servicios adicionales _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
El servicio se activará a más tardar el día_____.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____
Nombre/Razón Social _____
_____
Identificación_____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección de servicio_____Estrato_____
Departamento_____Municipio_____
Dirección suscriptor_____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Los servicios que se prestarán en virtud del presente contrato pueden ser uno o varios de los que se indican a continuación:

1. Internet fijo.
2. Televisión por suscripción.

Servicios prestados bajo neutralidad tecnológica.

Todas las opciones de contratación que ofrece INTERPLUS COLOMBIA son ofertas generales no caracterizadas por ningún canal o canales específicos y/o por un determinado de género de canales. Por lo anterior, INTERPLUS COLOMBIA podrá suprimir, ampliar o modificar los canales que componen la programación.

No obstante la descripción que se realiza, en virtud del presente contrato INTERPLUS COLOMBIA podrá prestar otra modalidad de servicios distintos a los indicados aquí.

Los servicios objeto del presente contrato podrán prestarse empaquetados con otro(s) servicio(s) de telecomunicaciones ya sea que este(os) sea(n) prestados directamente por INTERPLUS COLOMBIA o DISTRIBUIDOS por terceros.

Valor Total $

*Espacio diligenciado por el usuario

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 (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 próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: 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 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.

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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

con esta firma el suscriptor acepta ser reportado a centrales de riesgo

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Calle 93 B # 13-30 . OFC 304, Edificio Centro Empresarial 2. Bogotá. Página Web: www.Interplus.com.co y/o Línea Nacional: 01 8000 196051.
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 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. 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 *

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
$...	$...	$...	$...	$...	$...

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 vigente.

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 reconexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: $

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 política de recolección de aparatos en desuso.

MODIFICACIÓN DE TARIFAS E INCREMENTOS MÁXIMOS ANUALES

El incremento de las tarifas se realizará anualmente hasta por un cincuenta por ciento (50%).

MEDIDAS CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL

EL USUARIO declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de agosto 3 de 2001, articulo 2.2.10.3.2. del Decreto 1078 de 2015 y Código Penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos, en especial EL USUARIO no podrá alojar en su propio sitio a) Imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales de menores de edad, b) Material pornográfico, en modo de imágenes o videos, si existen indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad c) Vínculos o "Links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. EL USUARIO deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance, la difusión de material pornográfico de menores de edad, c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad y d) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de las cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

ENTREGA DE EQUIPOS

Los equipos que sean entregados por INTERPLUS COLOMBIA a título de comodato serán relacionados en la orden de trabajo.

EL USUARIO no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada, así como tampoco retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros equipos u otros puntos distintos de los contratados, así como tampoco prestar servicios de telecomunicaciones a terceros o realizar actividades de telecomunicaciones para las cuales no se encuentra debidamente autorizado.

MEDIDAS PARA UN MEJOR SERVICIO

a) Permitir el ingreso de personal de INTERPLUS COLOMBIA para auditorías, mantenimientos; verificar identidad de personal en líneas de atención; responder por daño o deterioro en equipos; devolver equipos recibidos, so pena de pagar los equipos hasta por su precio de compra; informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizarconexiones fraudulentas o no autorizadas.

b) Condiciones cambio de plan: aplica en periodo de facturación siguiente; estar al día; buen comportamiento de pago; solo lo puede solicitar el titular.

c) Es prohibido alterar equipos, reubicados o trasladados del lugar de instalación.

d) Principales factores limitantes de velocidad de Internet: INTERPLUS COLOMBIA y su equipo de ingenieros especializados da a conocer los siguientes factores que limitan su velocidad de internet fijo, los cuales se encuentran divididos en tres actores: Cliente, INTERPLUS COLOMBIA, Externos. Por parte del Cliente se identificaron los siguientes aspectos a tener en cuenta para tener una navegación adecuada. En equipos de cómputo: con un sistema operativo Windows
/2000/XP/7/8/10 o superior, Mac OS 8.6 o superior, con procesador Intel Pentium PIII/AMD K6 o superior, mínimo 1G o más de memoria RAM, 2GB libres en el disco duro, tarjeta de red alámbrica de 100Mbps o más con puerto tipo Ethernet, tarjeta inalámbrica (WiFi) que cumpla como mínimo con el estándar 802.11 b/g INTERPLUS COLOMBIA recomienda que cumpla el estándar 802.11b/g/n. Por parte de software: los virus informáticos afectan el desempeño de los equipos terminales y navegadores, para ello se recomienda tener instalados programas de protección de dispositivos tales como antivirus, antispam, etc. Para evitar que sus hijos descarguen programas inadecuados recomendamos programas de control parental y espías. Los gestores de descarga P2P como Ares, Limeware, etc., afectan notoriamente la velocidad de conexión a internet. La red de acceso en el hogar: La red interna debe estar en buen estado, sin cables cortados o conexiones fraudulentas, que no existan spliter u otros dispositivos pasivos en su hogar antes de conectar el cable modem. El número de equipos que se conectan a su red local vía WiFi o alámbrica y navegano simultáneamente afecta la velocidad en la que accede a contenidos web (Ver tabla de conexiones de dispositivos por ancho de banda). La distancia de conexión inalámbrica, desde el modem y el dispositivo la cual no debe superar 8 metros sin obstáculos, las paredes, techos, puertas metálicas macizas o estructuras de aluminio, materiales como cristal, acero, metal, paredes con aislamiento, agua (peceras), espejos, archivadores, ladrillo y hormigón o interferencias de otros aparatos eléctricos como teléfonos inalámbricos, hornos microondas, sistemas de seguridad inalámbricos, incluso si no los está utilizando afectan la señal inalámbrica y perjudican la velocidad de internet. Por parte de INTERPLUS COLOMBIA factores que pueden afectar su servicio, el cual solicitamos reportarlo a su distribuidor más cercano para poder solucionar la fallaen el menor tiempo posible.

Red de distribución: la calidad de la red externa, el cableado en mal estado o saboteado, conexiones fraudulentas, manipulación de las redes por parte de personal ajeno a INTERPLUS COLOMBIA. Capacidades de conexión: Capacidades en redes de agregación, o capacidades en el canal internacional. Los siguientes son los factores que pueden limitar su conexión a proveedores Externos: Conexión externa: Fallas en el origen de las páginas donde se navegue, saturación de la página o limitante de anchos de banda, servidor defectuoso o no adecuado para conexiones masivas, fallas de canal internacional. Las anteriores recomendaciones y factores fueron descritos teniendo en cuenta nuestra base de conocimiento, reportada en las fallas más comunes de la mesa de ayuda y servicios de INTERPLUS COLOMBIA.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En mi calidad de titular de la información, autorizo a INTERPLUS COLOMBIA como responsable del tratamiento de datos personales, los cuales se recolectan con las siguientes finalidades: (i) envío de información y documentos relacionados con la relación comercial producto de este contrato, de los anexos y/o de sus modificaciones; (ii) transmisión internacional de datos por alojamiento en servidores externos; (iii) envío de boletines y de correos electrónicos y demás mensajes de datos, informando sobre promociones y eventos o actividades que realice INTERPLUS COLOMBIA; (iv) cobros de cartera; (v) análisis de riesgo; (vi) transmisión y transferencia a terceros proveedores o aliados para el desarrollo del objeto social;
(vii) envío de encuestas de opinión sobre la satisfacción de clientes, usuarios y potenciales clientes; (viii) remisión de información para dar cumplimiento a exigencias legales y requerimientos de autoridades administrativas y/o judiciales y, (ix) demás finalidades que se encuentran establecidas en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de INTERPLUS COLOMBIA que manifiesto conocer. Autorizo expresamente que INTERPLUS COLOMBIA podrá contactarse conmigo por telefonía celular, correo electrónico, correo físico, mensajería instantánea y visita física. Esta autorización la otorgo por la duración de la relación comercial y cinco (5) años más.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El USUARIO manifiesta bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

CC/CE	FECHA

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