

G&G TELECOMUNICACIONES

G&G Telecomunicaciones SAS | NIT: 902093562-8
CR 5 CL 2 - 159, Cerrito La Palma (Colombia)
Tel: 301 640 7734 | info@gygtelecom.com.co

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **G&G Telecomunicaciones SAS**, por el que pagará mínimo mensualmente según el plan elegido. 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*:

☐ Telefonía fija ☐ 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 Servicio	
Estrato / Depto / Mun.	

CONDICIONES COMERCIALES

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN - INTERNET	
Plan a contratar (Seleccione uno)	☐ Básico: \$ 60.000 / mes ☐ Estándar: \$ 80.000 / mes ☐ Premium: \$ 100.000 / mes
Velocidad contratada	Subida: _____ Mbps / Bajada: _____ Mbps
Zona	☐ Urbana ☐ Rural
Tecnología	☐ Fibra Óptica (FTTH) ☐ Radioenlace
Costo Instalación	\$ 100.000 (Pago único)

OTROS SERVICIOS	
Router adicional	☐ SI ☐ NO
Punto dato adicional	☐ SI ☐ NO
Portal cautivo	☐ SI ☐ NO
Costo adicional	\$
Valor Total Mensual	\$

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo intereses de mora en caso de incumplimiento; 2) Suministrar información verdadera; 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios, sin revenderlos; 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil; 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de la red; 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

El Proveedor prestará el servicio con la calidad ofrecida. Cuando se presente indisponibilidad o fallas superiores a las permitidas (2.5 horas continuas) imputables al Proveedor, a pesar de su pago oportuno, **realizaremos de manera automática la compensación o descuento** en su próxima factura, conforme a la regulación de 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 analizaremos su solicitud. Si se acepta, queda liberado de responsabilidad.

MODIFICACIÓN

Cualquier modificación de las condiciones del servicio, incluyendo incrementos tarifarios, será informada al Suscriptor con **al menos treinta (30) días calendario de anticipación**. Si usted no está de acuerdo, tiene derecho a terminar el contrato sin penalización alguna. Usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados con 3 días hábiles de anterioridad al corte.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

- Medios de atención:** Oficinas físicas, WhatsApp, correo (info@gygtelecom.com.co) y líneas (301 640 7734).
- PQR:** Presente quejas o reclamos y le responderemos en máximo **15 días hábiles**.
- Silencio Administrativo Positivo (SAP):** Si no emitimos respuesta de fondo en este plazo de 15 días hábiles, operará el SAP, entendiéndose resuelta la solicitud a su favor.
- Recursos:** Si no está de acuerdo con la respuesta, dentro de los 10 días siguientes puede presentar recurso de reposición y en subsidio apelación para que la SIC resuelva definitivamente.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

En consideración a que le otorgamos un descuento en el cargo por conexión o equipos, se incluye la presente cláusula (máximo 12 meses). Si termina anticipadamente, pagará el valor correspondiente al mes:

Valor total cargo conexión / equipo		\$	
Suma descontada o diferida		\$	
Inicio:		Finalización:	
Valor a pagar si termina el contrato 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

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Si existe una cláusula de permanencia, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades (salvo cláusula de permanencia vigente). Si la solicitud se presenta con una anticipación de **al menos tres (3) días hábiles frente a la fecha de corte** de facturación, la terminación operará en ese mismo periodo y no se generará cobro del mes siguiente.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura llegará mínimo 5 días hábiles antes del pago. Si no paga a tiempo, suspenderemos su servicio previo aviso. **Si acumula dos (2) meses en mora, se dará por terminado el contrato y se retirarán los equipos en comodato. Una vez terminado, para adquirir nuevamente el servicio deberá pagar el costo de una nueva instalación.** Podemos reportar su deuda a centrales de riesgo. Si tiene un reclamo sobre su factura, preséntelo antes de la fecha de pago.

☐ Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos.

Puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio si es técnicamente posible. De no ser viable, puede ceder el contrato o terminarlo (pagando permanencia si aplica).

COBRO POR RECONEXIÓN

En caso de suspensión por mora, cobraremos un valor por reconexión estrictamente asociado a los costos de operación. **Costo reconexión:** \$ _____

TÉRMINOS ADICIONALES: El usuario es el ÚNICO responsable por la información que curse por la red. Los equipos en desuso no deben botarse a la caneca, consulte política de recolección. 1. Informar cualquier daño o fraude. Responderá hasta por culpa leve en acometidas. 2. Devolver los equipos entregados en comodato; de no hacerlo, autoriza descontar su valor comercial. 3. Este contrato y facturas prestan mérito ejecutivo. 4. Para cambios de plan debe estar al día; al cambiar, pierde promociones anteriores. 5. Adquiere una oferta general no caracterizada.

G&G Telecomunicaciones SAS
NIT: 902093562-8
Firma Representante / Proveedor

Firma Aceptación Usuario
CC/CE:
FECHA:

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