



**MAS NET**  
Internet al alcance de todos.

CONTRATO ÚNICO DE  
SERVICIOS FIJOS No.

**Nº 7501**

Este contrato explica las condiciones para la presentación de los servicios entre usted y MAS NET INTERNET AL ALCANCE DE TODOS S.A.S. por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir del \_\_\_\_\_ (fecha firma contrato). El plazo Máximo de instalación son 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial "O"

**PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO**  
1) Pagar por 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.

**EL SERVICIO**

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:  
Telefonía fija O Internet fijo O  
Televisión O  
Servicios adicionales \_\_\_\_\_ Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado. El Servicio se activará a más tardar el día \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**CALIDAD Y COMPENSACIÓN**

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la presentación de los servicios y cuando se suspenda a pesar de su pago oportuno, debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consultelas en la página:  
[www.operador.com/indicadoresdecualidad](http://www.operador.com/indicadoresdecualidad)

**INFORMACIÓN DEL SUScriptor**

Contrato No. \_\_\_\_\_  
Línea o número de usuario Internet \_\_\_\_\_  
Nombre \_\_\_\_\_  
Identificación \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_  
Teléfono de contacto \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_  
Municipio \_\_\_\_\_  
Departamento \_\_\_\_\_

**CESIÓN**

Se requiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros medios de atención, a compañía 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.

**CONDICIONES COMERCIALES**

INTERNET  
6 megas ☐  
10 megas ☐  
20 megas ☐  
30 megas ☐  
40 megas ☐  
50 megas ☐  
100 megas ☐

**MODIFICACIÓN**

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización, esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente en este contrato. 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.

**OTROS:**

|                            |          |
|----------------------------|----------|
| Total suscripción Internet | \$ _____ |
| Total mensualidad Internet | \$ _____ |

**SUSPENSIÓN**

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.

**PROMOCIONES**

**TERMINACIÓN**

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros medios de atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, 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 pueda cancelar cualquiera de los servicios contratados y le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. También, si el operador no inicia la prestación del servicio en plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

**VIGENCIA Y DURACIÓN DE PROMOCIONES**

**COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO**

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponda estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión:

Medio alámbrico \$ \_\_\_\_\_

Medio inalámbrico \$ \_\_\_\_\_

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 de los servicios.

## PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitar 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 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle su 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 hábiles anticipación, si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado.

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

CC/CE

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días.

1. Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

2. Si no responderemos 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:

Tiene la opción de asistir dentro de los 10 días hábiles siguientes en su reclamo antes nosotros 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 la disputa por los temas de internet y Telefonía. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

Si su inconveniente se relaciona con el servicio de Televisión, envíe su queja a la Autoridad Nacional de Televisión, [informacion@antv.gov.co](mailto:informacion@antv.gov.co) para que esta entidad ejerza las funciones de vigilancia y control pertinente.

## CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA

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.

## 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.

## LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique por el mecanismo de multiacceso (marcando el código de larga distancia del operador que elija) o el que usted defina de manera predeterminada.

## PLAN CARACTERIZADO DE TELEVISIÓN

Usted eligió un plan caracterizado de televisión. Ante cualquier modificación que hagamos a la perrilla de canales sin su autorización expresa, usted podrá terminar el contrato, aún en vigencia de la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Los equipos de comunicaciones que ya no usas son desechos que no deben ser botados a la caneca, acércate a nuestras oficinas y entregalos para que podamos disponerlos de la manera correcta.

**Devolución de Equipos:** A la terminación de este contrato usted debe restituir los equipos de propiedad de SPEED NET, sino los devuelve, se hará responsable por la pérdida. Así, usted autoriza a SPEED NET para cobrar el valor comercial de los equipos, las sanciones previstas y demás perjuicios causados, así como su reporte como deudor moroso ante las centrales de riesgos.

**PRECIOS DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO:** Usted se obliga a pagar de manera anticipada y en forma mensual el valor del servicio contratado. El precio a pagar no incluirá suma alguna por el pago de derechos de autor por ejecución pública. Por lo tanto SPEED NET no será responsable por el pago de los derechos que se causen por la ejecución pública de obras protegidas. SPEED NET podrá incrementar el valor de el EL SERVICIO O LOS SERVICIOS en cualquier momento, caso en el que comunicara al SUScriptor el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y la fecha a partir del cual se aplicara el reajuste. Las tarifas del plan correspondiente al SERVICIO O LOS SERVICIOS se incrementara en un porcentaje máximo anual que no supere el 2% del valor de la tarifa vigente al momento del reajuste tarifario, quedando a elección de SPEED NET el índice de reajuste que utilizara y la periodicidad de la misma.

**CONDICIONES DEL SERVICIO:** usted recibe una oferta no caracterizada. Para internet, SPEED NET se obliga a garantizar hasta la velocidad seleccionada en la portada del presente contrato, sin estar obligado a mantenerla en forma continua.

Valor total del cargo por conexión.

\$

Suma que fue desconectada o diferida del valor total del cargo por conexión.

\$

Fecha de inicio de la permanencia mínima.

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Fecha de finalización de la permanencia mínima.

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Aceptación de contrato mediante firma o cualquier otro método válido

CC/CE

FECHA: