



ROYALNET TELECOMUNICACIONES S.A.S.
RES. REGISTRO TIC RTIC 96003260
DEL 22 DE JUNIO DE 2016

RO000000000

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y ROYALNET SAS. Este contrato tendrá vigencia de **12 meses**, contados a partir de **fecha de instalación**. 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 Internet banda ancha Internet dedicado

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombre y apellidos:

Identificación:

Barrio:

Dirección:

Estrato:

Telefono:

Whatsapp:

Correo Electrónico:

Municipio: CÚCUTA

Departamento: NORTE DE SANTANDER

CONDICIONES COMERCIALES

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Afiliación Internet:

Megas:

Tecnología: FIBRA (FTTH)

\$ 0,0

Total a Pagar Mensual INTERNET

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) No manipular las redes.
- 8) **RESPONDER POR LOS EQUIPOS ENTREGADOS Y DEVOLVERLOS EN EL MISMO ESTADO EN EL QUE SE LE FUERON INSTALADOS.**

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.

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, 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 3 días antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.

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 25 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. Usted deberá entregar los equipos que fueron instalados para la prestación del servicio de lo contrario serán facturados a su cuenta.

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

CÓMO CUMUNCARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 **PRINCIPAL:** Av. 5 # 8-68 B. San Luis - Cúcuta
Tef 5940671
SUCURSAL AEROPUERTO : Calle 12 N 2-90 B. Aeropuerto
SUCURSAL GIRÓN: Calle 48 # 27-76 B. El poblado,- Giron
☎ 3006483488 - 3006470187 - 3006499544 - 3006484559
✉ soporte@royalnet.com.co
🌐 www.royalnet.com.co 📱 @RoyalnetSas

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 *

Valor total del cargo por conexión	\$ 300.000
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$ 230.000
Fecha de inicio de la permanencia mínima	Activación del servicio
Fecha de finalización de la permanencia mínima	12 meses

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes

Mes	Gpon	Ptth/inhalámbrico	Mes	Gpon	Ptth/inhalámbrico
1	\$ 300.000	\$200.000	7	\$ 150.000	\$105.000
2	\$ 275.000	\$185.000	8	\$ 125.000	\$90.000
3	\$ 250.000	\$165.000	9	\$ 100.000	\$75.000
4	\$ 225.000	\$150.000	10	\$ 75.000	\$60.000
5	\$ 200.000	\$135.000	11	\$ 50.000	\$45.000
6	\$ 175.000	\$120.000	12	\$ 0.000	\$0.000

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. Contamos con 3 días hábiles para realizar el cambio de domicilio

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 conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ 10.000

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.

1- AUTORIZACIÓN DE INSTALACIÓN, INSPECCIÓN Y/O MANTENIMIENTO: EL SUSCRIPTOR autoriza al personal de LA EMPRESA o de sus contratistas, debidamente identificado, para que, en presencia suya o de su representante, ingrese al lugar donde se presta el servicio y realice la instalación, las inspecciones y mantenimiento tanto de las instalaciones como de los equipos, dispositivos y del sistema en general, que sean necesarios. EL SUSCRIPTOR se compromete a estar presente, o designar a un representante, durante el tiempo que el personal de LA EMPRESA, o de sus contratistas, se encuentre trabajando en su domicilio. En todo caso se entiende que el representante de EL SUSCRIPTOR se encuentra plenamente facultado para representarlo, pudiendo comprometerlo y obligarlo válidamente, quien por ende podrá recibir todos los equipos, dispositivos e instalaciones en nombre de EL SUSCRIPTOR y dar fe de su correcto funcionamiento. Como regla, general para todos los servicios que requieran cableado para acceder hasta el sitio de instalación, la empresa asumirá la conexión de cable hasta una extensión no mayor a 20 metros desde su punto de origen. A partir de ahí, si la empresa considera que se conserva la calidad del servicio, instalará un metraje mayor a costa del usuario. El usuario deberá tener instalada la red interna del servicio de acceso a internet. El usuario deberá tener un dispositivo para la instalación del servicio. Estará a cargo del usuario la protección ante eventuales riesgos eléctricos (Regulador de voltaje y conexión polo a tierra). Si el equipo entregado en calidad de comodato, presenta daño imputable al usuario, será responsabilidad del usuario el pago del equipo, para su posterior reposición.

2- RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA: La empresa no se responsabiliza por deficiencias en la calidad del servicio, o por interrupciones en la prestación del mismo que se ocasionen por causas fuera de su control técnico, incluyendo fallas de satélite o de los canales de comunicación, virus informativos, el mal uso de equipos o daños a las instalaciones y/o dispositivos.

3- TARIFAS MENSUALES: Cuales quiera de los servicios escogidas por EL SUSCRIPTOR serán cancelados por mensualidades adelantadas, a las tarifas vigentes a la fecha de facturación. La factura incluirá el valor de los puntos adicionales o derivaciones según las tarifas vigentes y el valor de los impuestos que graven el servicio prestado. EL SUSCRIPTOR reconoce y acepta que LA EMPRESA se reserva la facultad de modificar en cualquier momento los precios de sus servicios mediante avisos que por cualquier medio estime conveniente, dará a EL SUSCRIPTOR con una antelación no menor a 30 días calendario, antes de la entrada en vigencia de las nuevas tarifas. Se llevará a cabo suspensión de la prestación del servicio con la mora de 1 factura.

4. DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS: A la terminación de la prestación del servicio, usted deberá entregar los equipos en una cita en el lugar de instalación o en la oficina de atención, en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario a partir de la finalización de la prestación del servicio. Si transcurrido dicho plazo el USUARIO no cumple con la obligación de entregar los equipos, pagará el valor comercial de los mismos. En caso de mora el interés es el máximo legal. El usuario asumirá los gastos de cobranza judicial y extrajudicial.

Aceptación del contrato mediante Firma
identificación:
Fecha Contrato :
Fecha Instalación:

Promotor:
Formato Fecha: Día/ Mes / Año



Fecha Elaboración: 0/00/0000

AUTORIZACIÓN*

Lea cuidadosamente la siguiente cláusula y pregunte lo que no comprenda.

1. El abajo firmante, en su propio nombre o en nombre de la entidad que representa, declara que la información suministrada es verídica y da su consentimiento expreso e irrevocable a (LA ENTIDAD), o a quien en el futuro haga sus veces como titular del crédito o servicio Solicitado, para:

a) Consultar, en cualquier tiempo, en DataCrédito o en cualquier otra base de datos manejada por un operador de información financiera y crediticia, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor, su capacidad de pago, la viabilidad para entablar o mantener una relación contractual, o para cualquier otra finalidad, incluyendo sin limitarse la realización de campañas de mercadeo, ofrecimiento de productos y publicidad en general.

b) Reportar a DataCrédito o a cualquier otra base de datos manejada por un operador datos, tratados o sin tratar, sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones crediticias, sus deberes legales de contenido patrimonial, sus datos de ubicación y contacto (número de teléfono fijo, número de teléfono celular, dirección del domicilio, dirección laboral y correo electrónico), sus solicitudes de crédito así como otros atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.

c) La autorización anterior no impedirá al abajo firmante o su representada, ejercer el derecho a corroborar en cualquier tiempo en LA ENTIDAD, en DataCrédito o en la central de información de riesgo a la cual se hayan suministrado los datos, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de su desacuerdo, a exigir la rectificación y a ser informado sobre las correcciones efectuadas.

Foto con su Documento

Nombre:
Identificación:

ANEXOS

<p>Anverso de su Documento</p>	<p>Reverso de su Documento</p>
---------------------------------------	---------------------------------------