



Nit 900860597-9

CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y WINETS S.A.S, por el que pagara mínimo mensualmente \$60.000. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir de la fecha de entrega del servicio.

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesivamente y automáticamente por un plazo igual a la inicial.

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*

Internet **Fijo** ☒ Streaming ☐ Otros ☐

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar **30-07-2026** 12:00:000000

INFORMACION DEL SUSCRIPTOR

Contrato No.

Nombre/Razón Social

Identificación:

Correo electrónico:

Teléfono de contacto:

Dirección Servicio:

Municipio:

CONDICIONES-COMERCIALES-CARACTERÍSTICAS-DEL PLAN

INTERNET RESIDENCIAL POSPAGO, descarga ilimitada, señal WIFI, reusó 1/10 tiene un cargo por instalación de \$50.000 pesos, el cambio de clave del enrutador es totalmente gratis, el traslado del servicio tiene un cargo de \$35.000 pesos y serán cobrados en el siguiente periodo de facturación, el primer traslado no tiene costo durante la vigencia de este contrato, **LOS EQUIPOS USADOS COMO ANTENA, POE, CABLES, ENRUTADOR, ONU, FIBRA, TUBO ENTRE OTROS SON PROPIEDAD DE WINETS S.A.S.**

Descripción del plan

Código	Descripción	Valor Mensual

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestado, 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) www.winets.net.co avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable y otros elementos
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

CALIDAD Y COMPENSACION

Cuando se presenta indisponibilidad del servicio o este se suspende 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.winets.net.co/indicadoresdecualidad.

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 aceptada 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 periodo 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 cualquier de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día 30 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación 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 FACTURACION

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 riesgos. Para esto tenemos que avisarle por lo menos 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de sete 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 pago, tiene 6 meses para presentar la reclamación

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

- 1 Nuestros medios de atención son: Cel. 324 2981933 – 324 2981933, correo: admin@winets.net.co
- 2 Presentar 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.
- 4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y este 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 las respuestas, 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 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 encontrara el valor a pagar si decide terminar el contrato

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

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión de 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. Costos reconexión: \$ 5.000 si quiere ceder este contrato 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.

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.

CAMBIO DE EQUIPOS

Los equipos usados para llevar la señal como antena, Poe, cables, enrutador, tubo, entre otros son propiedad de WINETS S.A.S y podrán ser cambiados con el objeto de entregar un mejor servicio, por otros similares o superiores al estándar, con o sin consentimiento del cliente, con objeto de mejorar el servicio o ajustarse a nuevos requerimientos del "Usuario" previamente a la realización de estos cambios, o mejoras.

Espacios para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	
CC/CE	FECHA

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