

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 siguiente 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 COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 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 competente, 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.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

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.

OBSERVACIONES ADICIONALES

Con la firma del presente documento, el usuario da su consentimiento para que sus datos personales (Nombre, correo electrónico, teléfonos, direcciones de correspondencia entre otros) sean incluidos en la base de datos de PLUSNET TELECOMUNICACIONES SAS

Autoriza a PLUSNET TELECOMUNICACIONES SAS ó a quien represente sus derechos u obstante en el futuro la calidad de acreedor, en forma permanente e irrevocable, para que con fines estadísticos y de información, reporte, procese, divulgue o informe a las centrales de información y riesgo, y en especial a Datacredito, todo lo referente a mi comportamiento como cliente en general, y en especial sobre los saldos que a su favor resulten de las operaciones de crédito que bajo cualquier modalidad me hubiesen otorgado o me otorguen en el futuro. Igualmente autorizo a PLUSNET TELECOMUNICACIONES SAS ó a quien represente sus derechos u obstante en el futuro la calidad de acreedor, con carácter permanente e irrevocable, para consultar ante la asociación bancaria o cualquier otra central de información, mi endeudamiento, así como la información comercial disponible sobre el cumplimiento o no de mis compromisos adquiridos, así como su manejo. Lo anterior implica que la información reportada permanecerá en la base de datos durante el tiempo que la ley establezca de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago de las obligaciones

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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