



**CONTRATO ÚNICO
DE SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Soluciones en Fibra Óptica e Internet SOFI S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente: \$ 0.
Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 7 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 Televisión

Servicios adicionales: N/A

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 del servicio: _____ Estrato: _____

Departamento: Arauca Municipio: Tame

CONDICIONES COMERCIALES - CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

INTERNET FIJO - Tecnología Fibra Óptica		
Velocidad (Mbps):	Cargo fijo Mensual:	
COMBO TV DIGITAL + INTERNET FIJO		
Velocidad (Mbps):	Cargo fijo Mensual:	
N/A	N/A	
SERVICIOS ADICIONALES		
Descripción	Cantidad	Valor
		\$ -
EQUIPOS ENTREGADOS		
Modelo / Serial	Cantidad	Valor
		\$ -
		\$ -
	Valor total:	\$ -

El recibo le llegará vía Whatsapp al número de teléfono de contacto indicado en el contrato entre los días 22-26 de cada mes.

Corte de facturación al (30-31) último día del mes.

Fecha límite de pago el día tres (03) del mes siguiente.

Si nuestro sistema no registra su pago, el servicio se suspenderá a partir de dos (2) días después de la fecha límite de pago del servicio.

La no recepción del recibo, no exime al suscriptor del pago oportuno.

El recibo puede ser solicitado a través de nuestros medios de atención.

Si paga su factura después de la fecha límite de pago, deberá reportarlo en nuestros medios de atención para la reactivación del servicio.

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 (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 partícipe de actividades de fraude.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio por más de 24 horas (contadas a partir del reporte hecho por el usuario a la empresa) o éste sea suspendido a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definida por la CRC.

Consúltelas en la página: www.sofi.net.co/normatividad

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 3 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 que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado 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 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 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, luego de haber finalizado el periodo de permanencia mínima. 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 (30/31) 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.

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

COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: Redes sociales: facebook.com/SOFIsolucionesSAS Línea telefónica y WhatsApp: 321 373 7072. Correo: contacto@sofi.net.co Página web: https://www.sofi.net.co
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.
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 LA 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:	\$ 210.000
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión:	\$ 150.000
Fecha de Inicio de la permanencia mínima:	Día de instalación
Fecha de Finalización de la permanencia mínima:	3 meses

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$ 150.000	\$ 100.000	\$ 50.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0

Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0

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.

Para poder realizar el traslado es necesario que usted se encuentre al día con sus obligaciones.

Cuando es viable realizar un traslado de domicilio, éste tendrá un costo de \$40.000, el cual será dividido en 2 pagos iguales: los primeros \$20.000 el día del traslado y los restantes \$20.000 se verán reflejados en tu próxima factura.

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 \$ 0

El usuario es el UNICO 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.

OTRAS DISPOSICIONES

Suspensión del contrato por no pago de una (1) factura. El usuario pagará cargo de reconexión (si aplica) y los servicios que pueda usar durante la suspensión. Suspensión y terminación por: Vencimiento del plazo o de sus prorrogas; Incumplimiento de sus obligaciones, incluyendo el no pago de dos (2) facturas consecutivas; Fuerza mayor/caso fortuito; Uso inadecuado de la red o del servicio; Por prevención de fraude; No viabilidad técnica o económica para prestar el servicio; irregularidades en los documentos suministrados; o por evolución tecnológica.

El usuario responde por los equipos entregados para prestación y operación del servicio (propiedad de Soluciones en Fibra Óptica e Internet SOFI SAS) y autoriza el cobro de su reposición por daño o pérdida (primera ocasión por daño: 50% del valor del equipo; segunda y demás ocasiones por daño: 100% del valor del equipo). Por pérdida del equipo siempre deberá cancelar el 100% del valor del equipo). Deberá entregarlos a la terminación del contrato del modo establecido en la regulación (disposiciones legales contempladas en el artículo 2203 del código civil), de no hacerlo pagará el valor comercial de los mismos. Las tarifas podrán incrementar por mes o año sin superar el 50% de la tarifa antes del incremento, más el IPC del año anterior. El interés de mora es el máximo legal, se cobrarán los gastos de cobranza judicial y extrajudicial.

No respondemos por lucro cesante, daños indirectos, incidentales o consecuenciales. EL OPERADOR no será responsable por: Fallas en el fluido eléctrico, en la comunicación, en los equipos y demás elementos en la red del CLIENTE en los sitios en los que haya solicitado la instalación del servicio. Este contrato presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él.

Soluciones en Fibra Óptica e Internet SOFI SAS no garantiza que el servicio no tendrá ningún tipo de error, o siempre será seguro o sin interrupciones o siempre se disponga de la velocidad máxima contratada, las velocidades contratadas probablemente serán menores en horas pico. La señal Wi-Fi es la conexión a internet por medio inalámbrico, debido al propio medio de transmisión la velocidad de navegación probablemente será menor a la velocidad de navegación de los dispositivos conectados por cable.

Usted deberá informar a Soluciones en Fibra Óptica e Internet SOFI SAS cualquier daño (o riesgo de daño) ocurrido en las instalaciones, infraestructura o cualquier conexión fraudulenta. Usted es el responsable de garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas. Todos los dispositivos conectados a la red del usuario (celulares, tablets, computadores, smartTV, etc) y su configuración para acceder a la red de internet son responsabilidad del USUARIO.

Para cualquier modificación del servicio o cambio de plan, usted deberá estar al día por todo concepto con Soluciones en Fibra Óptica e Internet SOFI SAS. Cualquier cambio de plan dará lugar a la pérdida de beneficios y/o promociones de su plan anterior. Usted tendrá que pagar cargos adicionales si las condiciones del lugar de instalación requiere una instalación no estandar.

Aceptación del contrato mediante firma u otro medio válido.	
CC/CE 0	FECHA Día de instalación
Consulte el régimen de protección de usuarios en www.croom.gov.co	