MUGORED
!CONECTADOSi

Comisión de Regulación de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Éste contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre **MUGORED SAS** y _____, por el que pagará mínimo mensualmente $_____. Éste contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____ de _____ de 20_____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automaticamente por un plazo igual al inicial ☐*

--EL SERVICIO--

Con éste contrato, MUGORED SAS se compromete a prestarle los siguientes servicios que usted elija*:
Telefonía fija ☐ Internet fijo ☐ Televisión ☐
Servicios adicionales _____
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_____
Identifiación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Servicio _____
Dirección Suscriptor _____
Estrato _____

--CONDICIONES COMERCIALES –CARACTERISTICAS DEL PLAN--

--PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO--

@ Pagaroportunamente losservicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento.
@ Suministrar información verdadera.
@ Hacer uso adecuado de los equipos y servicios.
@ No divulgar ni acceder a pornografía infantil.
@ Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como cable, o equipos instalados.
@ No cometer o ser partícipes de actividades de fraude

--CALIDAD Y COMPENSACIÓN--

Cuando se presente indisponibilidad del servicio, o éste se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por CRC.

--CESIÓN--

Si quiere ceder éste 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 respuesta. Si se acepta la cesión, queda liberado de cualquier responsabilidad con **MUGORED SAS.**

--MODIFICACIÓN--

MUGORED SAS no puede modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no puede cobrarle servicios que usted 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 éste 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. 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 ____ de cada mes). Si presenta solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente período de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que se le informará las condiciones en las que serán prestados los servicios cancelados y se actualizará 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 CINCO (5) días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe cancelarla oportunamente.
Si no cancela a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que cancele su saldo pendiente. Contamos con 2 días hábiles luego de su pago para la reconexión del servicio.
Si no cancela a tiempo, también podemos reportar su deuda a

MUGORED
!CONECTADOSi

CRC Comisión de Regulación de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA
CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

las centrales de riesgo. Para ello se le avisa por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si cancela luego de éste reporte, **MUGORED SAS** tiene la obligación dentro del mes siguiente, de informar su pago para que no aparezca reportado en las centrales de riesgo.

--MEDIOS DE ATENCIÓN--	
1	Nuestros Medios de Atención son: @ Oficina física @ Página Web (http://www.mugored.com) @ Correo electrónico (servicioalcliente@mugored.com) @ Redes Sociales @ Línea Telefónica
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, y en éste caso se configuraría el silencio administrativo positivo.
	Si no está de acuerdo con nuestra respuesta…
4	Cuando su queja o petición esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante MUGORED SAS, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no se le da una solución satisfactoria para usted, se enviará 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 subsidio de apelación. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta entidad resuelva su solicitud.

--CLAÚSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA--

El presente contrato de prestación de servicios de Internet, tiene una cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a cancelar si decide dar por terminado el contrato anticipadamente.

Valor total cargo por instalación	
Valor cuota diferida cargo por instalación	
Fecha de inicio permanencia mínima	
Fecha de finalización permanencia mínima	

--VALOR A CANCELAR SI TERMINA EL CONTRATO ANTICIPADAMENTE--

MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6

--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 pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

En caso de que técnicamente sea viable el traslado del servicio a otro domicilio, usted deberá cancelar el 35% del valor de la instalación que equivalen a $_____

--COBRO POR RECONEXION DEL SERVICIO--

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, **MUGORED SAS** cobrará un valor por reconexión del servicio que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión.
El costo de reconexión equivale al 10% del valor del cargo mensual por el servicio: $ _____

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.

--ESPACIO PARA EL OPERADOR--

--ACEPTACIÓN DEL CONTRATO--

CLIENTE	
C.C.	
FECHA	
FIRMA	
HUELLA	

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