

**BLUE TELECOMUNICACIONES SAS**

NIT. 90099305-3
 Calle 152A 46 - 15 Oficina 412
 Cel. 3133337321
 ventas@bluetelecomunicaciones.com
 Registro TIC: RTIC96003341

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Blue Telecomunicaciones SAS, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____

Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____

El plazo máximo de instalación son 15 días hábiles.

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

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios de: Internet fijo

Servicios adicionales: _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día _____

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombre: _____

Identificación: CC CE NIT No. _____

E-mail: _____

Teléfonos de contacto: _____

Tipo de vivienda: Propietario Arrendatario Familiar

Dirección: _____ Municipio: _____

Conjunto/Finca/Apto: _____ Estrato: _____

**CONDICIONES COMERCIALES
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

Recuerde que el periodo de facturación corresponde a un (1) mes y la factura será emitida de manera anticipada. En caso de no recibirla persiste la obligación de pago.

INTERNET

PLAN: _____

VALOR: \$ _____

VELOCIDAD (SUBIDA/DESCARGA): _____ / _____ Mbps

CARGO DE INSTALACIÓN: \$ _____

OFERTA COMERCIAL:**EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO**

Equipo	Serial/Activo	Valor
		\$
		\$
		\$
		\$
		\$
TOTAL		\$

Tenga en cuenta que la Compañía en cualquier momento (previa información remitida con al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación), podrá modificar el valor que usted ha pactado en el presente contrato de prestación de servicios. Tal aumento obedecerá a factores como incremento en el IPC, realidad del mercado o las directrices impartidas por las autoridades

competentes. En ningún caso el mismo año habrá más de un incremento ni será superior al 100% de la tarifa inicialmente pactada.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar oportunamente por 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 (consultar 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 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 la CRC. Consúltelas en la página:

www.bluetelecomunicaciones.com/indicadoresdecalidad

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, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. 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 solicitud de modificación por lo menos con **5 días** hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de **1 mes** 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 nuestros Medios de Atención mínimo **5 días** hábiles antes del corte de facturación, el cual es el día **30** de cada mes (es decir, su solicitud la deberá presentar antes del 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 y le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. También, 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 un mes para informar su pago y 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.

Acepto recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- Nuestros medios de atención telefónicos son:
Fallas técnicas: 3208845736
Facturación y Reporte de pagos: 3133337321
Servicio al cliente: 3232888388 / 3232962224
- Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 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

- Cuándo su queja o petición sea por los servicios de 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.

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 (=VT)	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión (=VD)	\$
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 (% de VD)

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
100%	92%	84%	76%	68%	60%
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
52%	44%	36%	28%	20%	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.

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 medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: **\$10.000** pesos M/CTE.

EQUIPOS EN COMODATO

Si usted solicita la terminación de contrato, deberá hacer entrega a Blue Telecomunicaciones en un plazo no superior a **5 días**, los equipos que hubiere recibido a título de comodato, para la prestación del servicio. Si no lo hace, Blue Telecomunicaciones podrá proceder a facturarlos a cargo del usuario a su valor comercial en ese momento.

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.

REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE RIESGO Y TRATAMIENTO DE DATOS

Usted expresamente autoriza a Blue Telecomunicaciones SAS para que consulte su información, datos personales y reporte el grado de cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente contrato ante cualquier Central de Riesgo Crediticio, Comercial o Financiero. Blue Telecomunicaciones SAS deberá informarle con 20 días de antelación el reporte a dichas entidades, en caso de ser negativo. Una vez cese la causal de reporte, la compañía oportunamente informará la respectiva novedad. Así mismo, usted autoriza el tratamiento, uso y circulación comercial de sus datos personales, respetando las garantías establecidas en la ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias, concordantes o modificatorias. Tal tratamiento podrá hacerse a cualquier título y podrá buscar un fin comercial, publicitario, informativo, estadístico, jurisdiccional o administrativo. Con su firma declara conocer y aceptar la política de protección y tratamiento de datos personales y habeas data publicada en www.bluetelecomunicaciones.com

INTERNET SANO

Usted puede consultar en www.bluetelecomunicaciones.com las prohibiciones y deberes previstos en la Ley 679 de 2001 (Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución), compilados en el decreto 1078 de 2015, los cuales declara conocer, aceptar y tener en cuenta a la hora de usar los servicios fíls contratados.

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

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE INTERNET

Tenga en cuenta que las características principales del servicio contratado (velocidad, calidad, etc.) pueden verse afectados por algunos factores sobre los que tiene control el operador (por ejemplo: mantenimientos programados, arreglos en la infraestructura, etc.) y por algunos otros factores ajenos al mismo, (por ejemplo: número de equipos conectados simultáneamente a una misma red wifi, lugares y objetos que interfieren en la distribución de la señal wifi, objetos y materiales que atenúan la señal inalámbrica, ubicación lejana del cable modem, etc.) con la aceptación del presente contrato usted declara conocer y aceptar las condiciones para un aprovechamiento eficiente del servicio contratado que se encuentran en www.bluetelecomunicaciones.com

TERMINACIÓN POR IMPOSIBILIDAD TÉCNICA

Tenga en cuenta que por razones técnicas que imposibiliten la prestación del servicio Blue Telecomunicaciones SAS podrá terminar anticipadamente el presente contrato.

CANALES DE PAGO

1		PUNTO DE RECAUDO FÍSICOS Ver en: www.bluetelecomunicaciones.com
2	PAGO VIRTUAL	www.bluetelecomunicaciones.com BOTÓN PAGA FÁCIL AQUÍ
Recuerde reportar su pago al WhatsApp 3133337321 para no generar suspensión		

Acceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE: _____ FECHA: _____

Técnicos responsables: _____

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