Zoho Sign Document ID: 33477260-3EOYP4CSGJJUEH92H4KIGB_MDS0E6K_VJM2XA2NU1MM

No.2920

NIT. 900874481-4
WWW.DIGICOMS.COM.CO
CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS
Marzo 25 VS003

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y DIGICOMS SAS
Por el que pagara mínimo mensualmente $140.000
Este contrato tendrá vigencia de 1 meses, contados a partir del 05/05/25
El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.
Aceto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por el valor inicial SI [x] NO [ ]

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestar los servicios que usted elija :
Telefonía fija [ ] Internet fijo [x] Televisión [ ]
Servicios adicionales NINGUNO
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
El servicio se activará a más tardar el día 23/05/25.

INFORMACION DEL SUSCRIPTOR

Contrato No.2920
Nombre/Razón Social: INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL LA PAZ
Identificación: 832005431-2
Correo electrónico: ylapazseacontigo@gmail.com
Teléfono de contacto: 3229108870-3209032085
Dirección Servicio: Corregimiento La Paz
ESTRATO: Comercial
Departamento: CUNDINAMARCA **MUNICIPIO:** GUADUAS
Dirección del suscriptor: Corregimiento La Paz

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERISTICAS DEL PLAN

Condiciones comerciales:
1. Servicio por suscripción
2. Valores presentados en pesos colombianos.
3. El valor no incluye IVA del 19%.
4. para estratos 4, 5, 6, y los corporativos se le suma IVA 19 %
5. Servicio sujeto a viabilidad técnica en el sitio contratado. En caso de no existir viabilidad técnica, el presente contrato se resolverá automáticamente, caso en el cual no se generará pago de indemnización para ninguna de las partes. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
6. El costo de instalación debe ser cancelado el mismo día que se gestiona la instalación
7.Los equipos instalados según orden de servicio son entregados en Comodato.
8. Los equipos deben ser devueltos al terminar el contrato.
9. Disponibilidad del servicio del 98%.

INTERNET CORPORATIVO 50 MEGAS RE-FO
Navegación Ilimitada/Velocidad Down 50 Mbps/Up 25 Mbps. reusó 1ª8. Corporativo - Gravado IVA 19%

Valor total:140.000

PRINCIPALES OBLICACIONES DEL USUARIO

1.pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
2.suministar información verdadera
3. hacer uso adecuado de los equipos y 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 COMPENSACION

Cuando se presente indisponibilidad en el servicio o este 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.digicoms.co

CESION

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe hacer 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.

MODIFICACION

Nosotros no podemos modificar su 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. 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 solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación

SUSPENSION

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por 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.

TERMINACION

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 30 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.

*Espacio diligenciado por el usuario

Zoho Sign Document ID: 33477260-3EOYP4CSGJJUEH92H4KIGB_MDS0E6K_VJM2XA2NU1MM

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 tempo, 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 tempo, 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 e por medios electrónicos.

COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCION)

1	Líneas de atención.3105873587-3107848092, por nuestra página web www.digicoms.com.co, correo electrónico contacto@digicoms.com.co, en calle 5 sur N 6-27 villa real, Guaduas.
2	Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos máximo en 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 Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

Acepto clausula de permanencia mínima ☐

En consideración a que le estamos otorgando en descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago de este, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrara el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo para conexión	NA
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	NA
Fecha de inicio de permanencia mínima	NA
Fecha de finalización de permanencia mínima	NA

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes

Mes1	**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.

COBRO POR RECONEXION 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 de 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 comunicación que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

*Se enviará una notificación de pago el día 1 de cada mes. Si no se ha recibido el pago, se enviará un recordatorio a través de mensajería de WhatsApp el día 13. La suspensión del servicio por falta de pago ocurrirá después del día 15. En caso de no recibir el pago correspondiente, y previo aviso, suspenderemos el servicio hasta que se salde el pago pendiente. Su factura electrónica será emitida dentro de los días siguientes de la recepción de su pago y enviada al correo electrónico registrado, correspondiente al período facturado del 1 al 30 de cada mes. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo y se ajustara en la próxima factura.

*La instalación no incluye obras civiles especiales tales como (ductos, canaletas, etc.) el cable será fijado mediante grapas y amarres a la estructura del domicilio, Los equipos instalados (según orden de servicio) son de propiedad de DIGICOMS SAS los cuales se deben entregar cuando DIGICOMS SAS lo requiera)

*Devolución de equipos: Usted deberá atender la cita programada en el lugar de instalación, también puede entregarlos en los sitios designados por nosotros. Si su servicio presenta mora por más de 2 meses se da por terminado el contrato de suscripción y se retira la instalación.

*La prueba de velocidad se debe realizar en el portal de www.digicoms.com.co por medio de un único equipo conectado a uno de los puertos cableados del router principal instalado por Digicoms SAS. Nunca se debe realizar a través de la red WIFI, porque las redes inalámbricas pueden estar sujetas a interferencias de otros equipos en el hogar tales como impresoras, televisores, celulares, electrodomésticos. Además, la distancia del router, paredes, estructuras etc. Por lo cual impiden su correcto funcionamiento. Por tal motivo no garantizamos el servicio a través de la red inalámbrica.
TERMINACION DEL CONTRATO: El contrato terminara por: **1. Suspensión prolongada del servicio:** Si la suspensión del servicio supera un máximo de dos (2) meses en un mismo año. **2. Vencimiento del plazo:** Una vez finalizado el período de vigencia establecido en el contrato, salvo renovación o prórroga acordada por ambas partes.**3 Terminación unilateral por parte de Digicoms SAS:** Digicoms SAS podrá rescindir el presente contrato de manera unilateral en caso de que se presenten circunstancias que impidan la viabilidad técnica del servicio, tales como fallas de energía o eventos externos que causen daños en los equipos instalados en la sede del cliente, afecten significativamente el desempeño del servicio o imposibiliten su prestación.
El cliente reconoce que cualquier daño derivado de fallas de energía o de otros factores ajenos al control de Digicoms SAS no será responsabilidad de esta última.
*El traslado del servicio tendrá un costo, el cual será informado después de realizar la viabilidad técnica y el diseño de la red para la nueva instalación.

CC/CE: 832005431-2 FECHA:05/05/2025

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio valido

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