

- 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 (Consultar anexo):  
<http://www.linagecomunicaciones.com/>
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable y otros;
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

**CALIDAD Y COMPENSACIÓN**

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura.

**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. 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 la 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 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.

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Linage Comunicaciones, por el que pagará mínimo mensualmente \$\_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir del \_\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de 15 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 el servicio de Internet que usted elija\*:  
 Satelital  Inalámbrico  Cableado   
 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: _____
Identificación: _____
Teléfono de contacto: _____
Correo electrónico: _____
Dirección Servicio: _____
Estrato _____ Dpto _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor: _____

**CONDICIONES COMERCIALES  
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

INTERNET	Satelital <input type="checkbox"/>	Inalámbrico <input type="checkbox"/>	Cableado <input type="checkbox"/>
Plan Mensual			\$ -
Promoción			
Duración	Meses	Costo Instalación	\$ -
Otros			Costo \$ -
Pago única vez Iva Incluido			\$ -
Pagos mensuales por planes adquiridos			\$ -
Valor Total			\$ -
Todos los planes y/o promociones inician a partir de la activación del servicio.			

**VALOR SERVICIOS ADICIONALES**

Traslados, Reubicación de antena	\$50.000
Modificaciones internas, daños del servicio atribuibles al usuario, post venta recogida de equipos, reconexión	\$25.000 c/u
Ciclo: _____	Fecha de Pago oportuno: Día _____
Desconexión por no pago: Día _____	

\* Espacio diligenciado por el usuario

ORIGINAL LINAGE COMUNICACIONES -- 1ra COPIA DISTRIBUIDOR -- 2da COPIA USUARIO

**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

**CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS  
(MEDIOS DE ATENCIÓN)**

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas. Mayor información ingrese a <a href="http://www.linagecomunicaciones.com/">www.linagecomunicaciones.com/</a>
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.
---	--

**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

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: \$ 25.000

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.

**ACUERDOS ADICIONALES**

**I. Obligaciones del Usuario:** Todos los equipos y accesorios son entregados en calidad de comodato. **II:** La pornografía infantil está completamente prohibida, en toda circunstancia y modalidad Ley 679 del 2011. **III: Condiciones para cambios de plan:** 1. Estar al día en su ciclo de facturación. 2. Aplica para el siguiente ciclo. 3. Solo usted puede solicitarlo. 4. Pierde promociones dadas con el plan anterior. 5. Usted declara conocer las tarifas del nuevo plan. **IV. Incremento tarifario:** a) Podrán realizarse en cualquier tiempo. b) El aumento máximo tarifario no excederá la tercera parte de la tarifa actual dentro del año calendario. **V. Exoneración de pago de permanencia:** Usted tiene dos opciones: 1. Estando a paz y salvo de cartera al último ciclo facturado y entregando la totalidad de los equipos instalados en nuestros centros de atención autorizados. 2. Si Usted desea Linage Comunicaciones puede hacer el retiro de los equipos para lo cual deberá cancelar el valor de Post venta de Recogida de equipos y estar a paz y salvo de cartera al último ciclo facturado. Nuestras líneas de contacto: Call Center: 7329003.

Web: [www.linagecomunicaciones.com/](http://www.linagecomunicaciones.com/)

Oficinas Autorizadas: Ver directorio en nuestra Página Web.

En caso de daño de Equipos, los costos que deberá cancelar el usuario serán los siguientes:

Equipos	Costo
Router (Redes Inalámbricas)	\$42.000
Antena (Redes Inalámbricas)	\$165.000
Poe (Redes Inalámbricas)	\$45.000

Autorización:

Para efectos de acceder a la prestación de servicios por parte de \_\_\_\_\_, suministro mis datos personales para todos los fines precontractuales que comprende la actividad comercial. Mis datos personales serán tratados por Linage Comunicaciones para las siguientes finalidades. 1. El trámite de mi solicitud de vinculación como consumidor financiero, deudor, contraparte y/o proveedor. 2. La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebre. 3. El control y prevención del fraude. 4. Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las centrales de riesgo o bases de datos debidamente constituidas referentes al comportamiento crediticio, financiero y comercial. El tratamiento podrá ser realizado directamente por las citadas sociedades o por los encargados del tratamiento que ellas consideren necesarios.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)