

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.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS(MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, Redes Sociales y líneas telefónicas gratuitas.

Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web: www.teleboyaca.com.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 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 anticipadamente

Valor total del cargo por conexión					
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$0				
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: _____

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.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

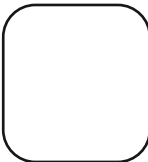
CC/CE

FECHA

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

AUTORIZACIÓN DE REPORTES E INFORMACIÓN ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS: Mediante el presente contrato, el SUSCRIPTOR autoriza en forma expresa **La Asociación Comunitaria TELEBOYACA** a remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a su cargo y a favor de **La Asociación Comunitaria TELEBOYACA** o información positiva del SUSCRIPTOR, así como solicitar información sobre su comportamiento en sus relaciones comerciales. El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bancos de datos será previamente informado al SUSCRIPTOR, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma, con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Si dentro del término antes señalado, el SUSCRIPTOR paga las sumas debidas, **La Asociación Comunitaria TELEBOYACA** no efectuará tal reporte. USO DE DATOS PERSONALES: **La Asociación Comunitaria TELEBOYACA** como responsable de los Datos Personales se compromete a garantizar y respetar el derecho de hábeas data de sus titulares en los términos dispuestos en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes, para lo cual cuenta con la Política de Datos Personales que puede ser consultada en www.teleboyaca.com.co y puntos de atención. El Titular tiene derecho a autorizar el tratamiento de sus datos de manera previa, expresa e informada, así como acceder, actualizar, rectificar, revocar o solicitar la supresión y presentar reclamos. Para el ejercicio de sus derechos cuenta con los canales de atención dispuestos por **La Asociación Comunitaria TELEBOYACA**. Para la adecuada prestación de servicio, es necesario que **La Asociación Comunitaria TELEBOYACA** mantenga en sus bases de datos la información relacionada con la identificación de los clientes y aquellos datos que por su naturaleza se derivan de la ejecución, para la satisfacción de los deberes y derechos de las Partes, producto de la celebración y ejecución del contrato, que sean pertinentes por los efectos de la prestación de los servicios y cumplimiento de la normatividad vigente, en ese sentido, dicha información será conservada y tratada por **La Asociación Comunitaria TELEBOYACA** para dichos propósitos y durante el tiempo necesario derivado de la relación contractual. En este orden de ideas, se constituye como un deber contractual mantener estos datos en la base de datos de **La Asociación Comunitaria TELEBOYACA**. para estos propósitos y por efectos de este contrato. (art. 9 Decreto 1377 de 2013)



	 Huella
--	---

CC/CE	FECHA
-------	-------

AVISO LEGAL

EL usuario declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en la redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de agosto 03 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002 y código penal artículos 218 y 219 A y normas que lo modifiquen y/o adiciones; además se obliga a prevenir y no permitir el acceso a los menores de edad a dichos contenidos. sí y de conformidad con lo señalado por la Ley 679 de 2001 y el decreto 1524 de 2202, el usuario deberá cumplir con los señalado en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 que se indican a continuación, so pena de las sanciones administrativas y penales contempladas en tales disposiciones:” Artículo 4. PROHIBICIONES: Los proveedores o servidores, administradores y usuario de redes globales de información no podrán: 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que implique directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imagen o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas sean menores de edad. 3. Alojarse en su propio sitio vínculos o links sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relavo a menores de edad.” Artículo 5. DEBERES: Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: 1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal frente a menores de edad que se tenga conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociados a menores. 2. Combar con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o sus hijos de material ilegal ofensivo o indeseable en relación con menores de edad “

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 679 de 2001 del ministerio de las telecomunicaciones y tecnologías de la información, hace el filtrado y restricción de las páginas de pornografía infantil, además de ello de ninguna manera restringe la navegación o bloquea la navegación web y acceso a internet, por lo tanto, de ninguna manera limita el acceso de nuestros clientes dando cumplimiento a lo convenido con el ministerio de las TIC’S.



	 Huella
--	---

CC/CE	FECHA
-------	-------