

CANCELACIÓN DE SERVICIOS Y/O TERMINACIÓN DEL CONTRATO CONETWORK

1. Terminación del contrato

El usuario puede terminar unilateralmente el contrato a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por el ISP. Para ello debe presentar la solicitud con al menos 3 días hábiles antes a la fecha de corte de facturación. El ISP no puede oponerse, solicitarle justificación de la decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales a la mera solicitud de terminación del contrato. De presentarse la solicitud de terminación con una antelación menor a los 3 días hábiles referidos, la misma se dará en el siguiente periodo de facturación.

El ISP debe recoger los elementos y aparatos de su propiedad que dio al usuario para la prestación del servicio de Internet sin que dicha diligencia pueda serle cobrada.

Igualmente debe mantener almacenada la información de la solicitud de cancelación para cuando el usuario requiera consultarla.

2. Cancelación de servicios

La cancelación de los servicios es distinta a la terminación del contrato, toda vez que este puede incluir la prestación de más de un servicio contratado. Evidentemente cuando el contrato tiene como objeto exclusivamente la prestación de un solo servicio, la cancelación de este devendrá en la terminación del contrato, pero en el evento que se preste más de uno, el usuario podrá cancelar uno o varios de ellos en cualquier momento. Para tal fin deberá presentar la solicitud en los mismos términos que para la terminación. Con 3 días hábiles de antelación a la fecha de corte y de hacerlo en un plazo menor, la cancelación del servicio se surtirá en el periodo de facturación siguiente.

El ISP al momento que el usuario radique la solicitud, deberá informarle al usuario las condiciones en que se prestarán los servicios no cancelados.

