



Términos y condiciones para la Cancelación de Servicios y/o terminación del Contrato General.

Podrás **cancelar** cualquiera de los servicios contratados con **CABLETELCO S.A.S** y/o **terminar el contrato** a través de los distintos medios de atención al usuario.

Para esto es importante que tengas en cuenta que:

- ▶ El contrato de prestación de servicios de comunicaciones lo podrás terminar en cualquier momento. Para que sea terminada la prestación de dicho servicio al final de tu periodo de facturación, debes presentarla con una antelación mayor a tres días hábiles al corte de facturación. Si presentas la solicitud con una antelación menor a tres días hábiles antes del corte de facturación, con gusto la recibiremos, pero ten presente que la terminación del contrato y/o cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.
- ▶ En tu factura podrás conocer el periodo de facturación y la fecha de corte, o preguntarnos en cualquiera de nuestros canales de atención que con gusto te proporcionaremos esta información. El trámite debe hacerlo únicamente el titular del servicio, representante legal o apoderado (para personas jurídicas). Por tu seguridad y la de tu negocio o empresa, adelantamos procesos de validación de identidad en el momento de realizar tu solicitud o durante el plazo de atención de la misma, a través de diferentes herramientas dependiendo del canal por el cual realices la petición.
- ▶ Tu solicitud será almacenada y radicada conforme lo estipula la normatividad vigente, asegúrate de tomar nota de tu radicado respectivo y/o CUN -Código Único Numérico.
- ▶ Si al momento de contratar el servicio, aceptaste la suscripción de cláusula de permanencia mínima para el caso de servicios fijos y el plazo de la misma no se ha cumplido, se generará un cobro por terminación anticipada del contrato, el cual se verá reflejado en la siguiente factura.
- ▶ En caso de tener un paquete de servicios, si deseas cancelar uno de ellos, te brindaremos la información pertinente frente a las condiciones en que continuarán siendo prestados los servicios activos.
- ▶ Para productos fijos, en caso de que para la prestación del servicio cancelado se hayan entregado equipos en calidad de comodato y/o arrendamiento y/o cualquier otro tipo de tenencia, programaremos una cita para recogerlos sin ningún costo. En todo caso, podrás devolver los equipos en cualquier oficina de atención al usuario.