



IPCOM SISTEMAS S.A.S

NIT. 901009357-3

POLITICA DE FACTURACIÓN, RECAUDO, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

CÓDIGO: DOC-IPCOM-PFRSRS-01

VERSIÓN: 002

FECHA: 28/05/2025

PÁGINA: 1 DE 1

A través de la presente política se establece y comunica los lineamientos de la emisión de facturación, el recaudo, la suspensión y la reconexión de los servicios prestados por parte de la Empresa IPCOM SISTEMAS S.A.S, alineado al cumplimiento de la norma ISO 20000:2018 SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.

FACTURA ELECTRÓNICA

1. El periodo de facturación se realizará de acuerdo a su fecha de instalación o el día 1 de cada mes.
2. Es deber del cliente proporcionar el correo electrónico de uso personal, ya que allí se enviará la factura electrónica mes a mes. En caso de que el cliente requiera actualizar sus datos de facturación, deberá informar al correo facturacion@ipcomsistemas.co
3. La fecha de envío de las facturas se realizará durante los primeros 15 días de cada mes en formato PDF y XML o después del pago del servicio para algunos casos, posterior a la radicación ante la DIAN. Dicha factura se reflejará en el correo del cliente a más tardar 48 horas después.
4. Cuando se trate de cualquier petición o queja/reclamo asociado con la facturación, el cliente podrá presentarla máximo dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir del vencimiento del pago oportuno de la misma. Adicionalmente, el cliente NO debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación, siempre y cuando la PQR se presente antes de la fecha de pago oportuno.

MÉTODOS DE PAGO

La fecha límite de pago de la factura de los servicios prestados será 5 días después de emitida su cuenta de cobro o 10 días para empresas día calendario del mes presente.

Contamos con dos métodos de pago:

1. Bancolombia - Cuenta de ahorros: 290 7597 9965
2. Oficina de recaudos: Carrera 2 No 6 -34 Contratacion Santander
3. Botón de "Pago en línea" ubicado en la página web de la empresa www.ipcomsistemas.co
4. <https://clientes.ipcomsistemas.co/saldo/ipcom-sistemas-sas/>

Si el pago es a través de transferencia o consignación, el cliente deberá enviar el baucher o comprobante de los pagos con el número de identificación y nombre del titular registrado en el Contrato único de servicios fijos. Los pagos no identificados, serán ingresados como Consignaciones sin identificar (CSI) dentro del Sistema Contable de la Empresa y solo se tendrá en cuenta al enviar el comprobante de pago a cualquiera. Los comprobantes deben ser enviado al [WhatsApp https://wa.me/573124281640](https://wa.me/573124281640)

SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Los clientes que no realicen el pago del servicio prestado de manera oportuna, será suspendido por el sistema de facturación en la fecha de corte programada en el horario 01:00 horas. Una vez el servicio es suspendido por mora en el pago de sus facturas, el cliente podrá pagarlo por internet en el link de pago y se activara automáticamente y si es por transferencia o consignación deberá enviar el comprobante de pago a los siguientes [WhatsApp https://wa.me/573124281640](https://wa.me/573124281640) Según el nuevo régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, en caso que el usuario no pague antes o en la fecha de pago oportuno, el servicio puede ser suspendido, previo aviso del operador. El operador podrá activar el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al pago por parte del usuario de los saldos pendientes.

En virtud de anterior, IPCOM SISTEMAS S.A.S activará los servicios suspendidos únicamente en dos oportunidades durante el día de suspensión. Las horas de habilitación serán a las 8:00 a.m. a 12:00 pm, 2:00 pm a 6:00 pm. Los pagos reportados después de este horario se activarán o usando link de pago. Cuando el servicio sea suspendido por no pago, el operador podrá cobrar un valor de reconexión.