



CONECTA

COMUNICACIONES SAS

Proveedor de Servicio de Internet

NIT 900541420-5 CRA 4# 5B-71 OFICINA 210



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y CONECTA COMUNICACIONES SAS, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del día ____/____/20____. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*: Internet fijo IPTV Servicios adicionales _____ Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado. El servicio se quedará activo inmediatamente.

INFORMACIÓN DEL SUScriptor

Contrato No. _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio _____ Estrato _____
Municipio _____ Departamento: Boyacá

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Número de IP: _____
Nombre del plan: _____
Fibra Óptica Radio enlace
Hogar Comercial
Capacidad: ____ (MB) Valor: \$ _____
IPTV Valor: \$ _____
IP PUBLCA Valor: \$ _____

MENSUALIDAD TOTAL \$ _____

EQUIPOS ENTREGADOS

| Tipo | Cantidad | N/S |
|---------------|----------|-----|
| Router | | |
| Antena | | |
| Decodificador | | |
| ONT | | |
| Otro | | |

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por 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, (ver anexo) 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida de los equipos 6) No cometer o ser partícipe de actividades fraudulentas.

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. Condiciones de calidad y compensación definidas por la CRC. Consúltelas en la página:

<http://www.conectacomunicaciones.net/indicadoresdecalidad>

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas

de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a:

www.conectacomunicaciones.net/coberturaycalidad

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

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 y copia del documento de identidad. Dentro de los 15 días hábiles respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de

cualquier responsabilidad con nosotros. siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. 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 nuestros Medios de Atención mínimo 5 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, el día ____ de cada mes. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo 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.

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, suspendaremos 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 un mes para informar su pago y 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

CC/CE

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas gratuitas de atención, disponibles de 8 am a 12pm y de 2 pm a 8Pm, todos los días. CC Sol de oriente local 210, Tunja. www.conectacomunicaciones.net, línea atención al cliente: 3226258045, facturación 3212542340.
- 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.

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. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

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.

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago,

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

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: \$ 40.000

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 NO son desechos, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

1. Usted debe responder por daños o deterioro de los equipos que CONECTA instale en el predio para la prestación de los servicios. A la terminación del contrato usted debe restituir los equipos recibidos los cuales son propiedad de CONECTA, e instalados en calidad de comodato, de no entregarlos será responsable de su pérdida y autoriza a CONECTA para cobrar el valor comercial de los equipos consignados en las ordenes de servicio o en este contrato, así como su reporte ante las centrales de riesgo en caso del incumplimiento del presente párrafo.

2. El presente contrato y las facturas constituirán título ejecutivo. 3. Para modificaciones del servicio o cambios de planes el usuario debe estar al día

por todo concepto con CONECTA. 4. Usted adquiere una oferta general y no caracterizada. 5. El incremento de tarifas tendrá un porcentaje máximo del 30% más IPC anual de la tarifa vigente antes del incremento, los cuales podrán ser realizado en cualquier tiempo sin que la suma de dichos aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año calendario, la cual se le dará a conocer de acuerdo a la regulación. 6. El usuarios no podrá (i) suministrar información falsa o no ajustada a la realidad, (ii) utilizar los servicios de forma que afecte a otros usuarios, (iii) alterar los equipos entregados en calidad de comodato para la prestación del o los servicios, (iv) utilizar el o los servicios para fines ilegales, particularmente para aquellos relacionados con pornografía infantil, (v) realizar alteración en la acometida externa o interna de la red del servicio o traslados no autorizados, (vi) realizar derivaciones no autorizadas y cualquiera de estas conductas acarreará la terminación del contrato; igualmente en caso de pérdida o daño de los equipos por causa del suscriptor, éste deberá cancelar un valor de \$470.000 aplicable al año 2023, valor que se indexará anualmente. (vii). Su incumplimiento de las obligaciones de pago dentro del plazo establecido como fecha límite de pago en la factura constituye mora. En tal caso, el presente contrato y las facturas constituirán título ejecutivo. Los intereses moratorios serán cobrados a la tasa máxima permitida por la Ley. 8. Como usuario se obliga a pagar de manera anticipada y en forma mensual el valor del servicio contratado. 9. Con la suscripción de este contrato usted autoriza expresamente en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, que CONECTA consulte y/o reporte a cualquier banco de datos, la información referente a su comportamiento crediticio, hábitos de pago, incumplimientos de pago, manejo de sus cuentas bancarias, entre otros. 10. Conforme la Ley 1581 de 2012 y su reglamentación, usted autoriza expresamente la recolección, uso, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales con fines comerciales. En cualquier momento usted podrá revocar esta autorización y solicitar su confidencialidad. 10. Las fallas reportadas por los usuarios se tomarán únicamente a partir del reporte de la falla. 11. En el evento de incumplimiento a cualquiera de las cláusulas de este contrato por parte del cliente, se realizará la inmediata suspensión del servicio objeto del presente contrato.

Acepto y declaro conocer las condiciones contractuales que me han sido informadas con o sin clausula de permanencia, las cuales puedo consultar en la página de internet www.conectacomunicaciones.net

FIRMA

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

NOMBRE

CC/CE

FECHA

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



COMUNICACIONES SAS

Proveedor de Servicio de Internet

NIT 900541420-5 CRA 4# 5B-71 OFICINA 210

ANEXO - CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS



CPS 3000

El presente Anexo hace parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos y obliga a las partes a lo siguiente:

PROHIBICIONES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA

El USUARIO deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, en el Decreto 1524 de 2002 y en el Código Penal, artículos 218 y 219 A. En especial a lo establecido en los siguientes artículos de la Ley 679 de 2001: Artículo 7. PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 8. 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 contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 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 a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. Así mismo, tal como lo dispone el Decreto 1078 de 2015, que compila el Decreto 1524 de 2002 (Capítulo Primero, Título Décimo), las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones para el cumplimiento a la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte CONECTA se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de prevenir y

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

combatir la pornografía infantil en internet. El USUARIO declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El USUARIO o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina CONECTA y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a CONECTA y/o terceros por todos los perjuicios que se

llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El USUARIO se obliga con CONECTA a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite CONECTA, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a CONECTA para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el USUARIO.

AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, complementa o adiciona; el USUARIO autoriza expresamente a CONECTA a recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato. Igualmente autoriza a CONECTA, o quien sea en un futuro acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con CONECTA, pueda utilizar sus datos personales para la elaboración de base de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados y compartidos con terceros con los cuales CONECTA tenga establecidas alianzas comerciales o publicitarias. Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales, otorgada en virtud del presente contrato, usted podrá acudir a los mecanismos de atención al cliente, con el fin de solicitar la gestión correspondiente. En cuyo caso, daremos respuesta de acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente, usted tendrá derecho de: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable o encargado del Tratamiento de datos, salvo cuando haya lugar a las excepciones señaladas en las disposiciones legales mencionadas, en relación con las cuales no es necesaria la autorización correspondiente; (iii) ser informado por parte del Responsable o Encargado del tratamiento de datos, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

| | |
|--|--------------|
| FIRMA | |
| Aceptación autorización tratamiento de datos personales mediante firma o cualquier otro medio válido | |
| NOMBRE | |
| CC/CE | FECHA |

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El USUARIO autoriza de manera irrevocable a CONECTA, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con CONECTA, pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer su desempeño como

deudor y capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con CONECTA o para con los terceros, quienes tienen suscrito convenios con tal propósito. b) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con CONECTA o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de su desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. c) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuera el caso. d) Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos.

| | |
|--|--------------|
| FIRMA | |
| Aceptación autorización reporte centrales de riesgo mediante firma o cualquier otro medio válido | |
| NOMBRE | |
| CC/CE | FECHA |