

CONTRATO SERVICIO DE INTERNET

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Internet fijo

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____

Nombre / Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección Servicio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente 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 (Consultar anexo);
- 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

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. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página:

www.operador.com/indicadores de calidad.

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. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. 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 cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es 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, 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.

TELECOMNET internet

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 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.
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.

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	\$				
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 esta vigente.

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.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

TELECOMNET internet

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

TELECOMNET internet

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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

TERCERO. COMPROMISOS FRENTE A TEMAS DE ANTICORRUPCIÓN

Conforme lo estipulado en el contrato Único de Servicios Fijos, el presente Anexo hace parte integral del mismo, y obliga a las partes a lo siguiente:

PRIMERO. FRENTE A TEMAS DE PORNOGRAFÍA INFANTIL

A 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 el código penal, artículos 218 y 219A. 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 o información no podrán: 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojarse 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. Alojarse en su propio sitio vinculo; 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 redes globales de información para la divulgación de material 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 de edad. Así mismo, tal como lo dispone el Decreto 1078 de 2015. compila el Decreto 1524 de 2002 (Capítulo Primero Título Décimo) las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones el cumplimiento de la legislación establecida en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte TELECONET S.A.S se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la del ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el objeto de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet.

SEGUNDO. RESPECTO AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012. el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, completa o adiciona; usted autoriza expresamente a TELECONET S.A.S 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.

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 tal caso, daremos respuesta al acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente, usted tendrá derecho de: 1. conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; 2. Solicitar prueba de 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; 3. Ser informado por parte del responsable o encargado del tratamiento de datos; 4. Revocar la autorización y/o solicitar la suspensión de sus datos. siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; 5. Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Las partes declaran que ninguna de éstas se encuentra reportada en las listas relacionadas con lavado de activos, tales como la lista Clinton, OFAC y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción. De acuerdo con lo anterior, las mismas se comprometen a que en virtud del presente contrato, no ejecutarán comportamientos que contribuyan a la promoción de este delito y manifiestan que los recursos utilizados para su desarrollo, no provienen de fuentes relacionadas con el lavado de activos y financiación del terrorismo. Cada una de las partes asumen a través de la suscripción del presente contrato, las consecuencias previstas en la ley, en caso de que se llegara a comprobar el incumplimiento de compromisos de anticorrupción. En el evento de evidenciarse este tipo de conductas, deberán reportarlo a las autoridades respectivas.

AUTORIZACIÓN

ANEXO 1. AUTORIZACIÓN CONSULTA Y REPORTE EN CENTRALES DE RIESGO

Declaro que la información que he suministrado es verídica y doy mi consentimiento expreso e irrevocable a TELECONET S.A.S. para:

- a. Consultar, en cualquier tiempo, en DataCrédito o en cualquier otro operador de información financiera y crediticia. toda la información relevante para adelantar estudios de riesgo crediticio en cualquiera de sus etapas y para la realización de campañas de mercadeo y ofrecimiento de productos.
- b. Reportar a DataCrédito o a cualquier central e información de riesgo, datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones crediticias, comerciales o de servicios, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, y mis datos de ubicación y contacto: derivados de la celebración, ejecución, terminación y acuerdos de pago del contrato único de comunicaciones suscrito con TELECONET S.A.S., entendiéndose incluida la devolución del modem y eventual pago del mismo por pérdida, devolución o daño originado por el suscriptor.
- c. Suministrar a DataCrédito o a cualquier otra central de información de riesgo datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos. bases de datos públicas o documentos públicos.
- d. Autorizo en forma expresa a TELECONET S.A.S. a que me comunique el procedimiento previo antes de reporte a centrales de datos, el cual se encuentra establecido en la legislación aplicable en la materia, la cual autorizo me sea enviada a mi correo electrónico y/o a la dirección física reportada por mí en el contrato de suscripción

ANEXO 2. PROTECCIÓN DE DATOS

Autorizo de manera expresa a TELECONET S.A.S. el uso de mis datos dentro de la legislación aplicable a la materia y con motivo y ocasión de la celebración, ejecución, terminación y liquidación del contrato, único de servicios fijos de telecomunicaciones.

ANEXO 3. TERMINACIÓN DE CONTRATO

TELECONET S.A.S. puede dar por terminado el contrato sin penalidades y sin motivación alguna, mínimo con tres (3) días hábiles antes del corte de facturación (el corte de facturación es el día 26 de cada mes).

<p>Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido</p> <p>X _____</p>	<p>HUELLA</p>
<p>CC/CE TELECONET internet</p>	