



Telenet Digital S.A.S.

Un servicio para todos
NIT: 901.062.418-9

No. _____

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

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 a la inicial ____*

I.- EL SERVICIO

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

Telefonía fija ☐ **Internet fijo** ☐ **Televisión** ☐

Servicios adicionales: _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

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

II.- INFORMACIÓN DEL SUScriptor

Contrato No. _____

Nombre/Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección Servicio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección Suscriptor _____

III.- CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Los servicios que se prestarán en virtud del presente contrato pueden ser uno o varios de los que se indican a continuación:

INTERNET FIJO. “Redes interconectadas” Unión de todas las redes y computadoras distribuidas en el mundo, creando una red global conjunta de equipos que trabajan sobre protocolos TCP/IP compatibles entre sí.

No obstante, la descripción que se realiza, en virtud del presente contrato TELENET DIGITAL SAS. podrá prestar otra modalidad de servicios distintos a los indicados aquí.

Los servicios objeto del presente contrato podrán prestarse empaquetados con otro(s) servicio(s) de telecomunicaciones ya sea que este(os) sea(n) prestados directamente por TELENET DIGITAL SAS. o comercializados por terceros. Los servicios de internet fijo, que conforme con sus títulos habilitantes, son facturados por NAVEGANTES EN LA TECNOLOGIA SAS es prestador del servicio de internet fijo por suscripción.

Valor total: \$ _____

Valor total

IV.- 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.

V.- 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.

Con esta firma autorizo que se consulte información financiera y se reporte a centrales de riesgo en caso de no cumplimiento de las obligaciones en este Contrato acordadas.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos.

VI.- 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 \$...

VII.- 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, la cual se encuentra publicada en nuestra página web.

VIII.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En mi calidad de titular de la información, autorizo a TELENET DIGITAL SAS como responsable del tratamiento de datos personales, los cuales se recolectan con las siguientes finalidades: (i) envío de información y documentos relacionados con la relación comercial producto de este contrato, de los anexos y/o de sus modificaciones; (ii) transmisión internacional de datos por alojamiento en servidores externos; (iii) envío de boletines y de correos electrónicos y demás mensajes de datos, informando sobre promociones y eventos o actividades que realice TELENET DIGITAL SAS; (iv) cobros de cartera; (v) análisis de riesgo; (vi) transmisión y transferencia a terceros proveedores o aliados para el desarrollo del objeto social; (vii) envío de encuestas de opinión sobre la satisfacción de clientes, usuarios y potenciales clientes; (viii) remisión de información para dar cumplimiento a exigencias legales y requerimientos de autoridades administrativas y/o judiciales y, (ix) demás finalidades que se encuentran establecidas en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de TELENET DIGITAL SAS que manifiesto conocer. Autorizo expresamente que TELENET DIGITAL SAS podrá contactarse conmigo por telefonía celular, correo electrónico, correo físico, mensajería

instantánea y visita física. Esta autorización la otorgo por la duración de la relación comercial y cinco (5) años más.

IX.- PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

El SUSCRIPTOR manifiesta bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita.

X.- CÓMOCOMUNICARSECONNOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)	
1	Nuestrosmediosdeatenciónson: oficina: _____ página web: https://telenetdigital.wixsite.com/inicio Celular: _____
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.Estosellamasilencioadministrativopositivo y aplica parainternetytelefonía.
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 susolicitud.

XI.- ENTREGA DE EQUIPOS.

Los equipos que sean entregados por TELENET DIGITAL SAS a título de comodato serán relacionados en la orden de trabajo. EL SUSCRIPTOR no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada, así como tampoco retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros equipos u otros puntos distintos de los contratados, así como tampoco prestar servicios de telecomunicaciones a terceros o realizar actividades de telecomunicaciones para las cuales no se encuentra debidamente autorizado.

XII.- 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.

XIII.- 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.

XIV.- 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.

XV.- 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.

XVI.- PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
1). Suministrar información verdadera;
2). Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
3). No divulgar ni acceder a pornografía infantil;
4). Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;
5). No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

XVII.- MODIFICACIÓN DE TARIFAS E INCREMENTOS MÁXIMOS ANUALES

El incremento de las tarifas se realizará anualmente hasta por un cincuenta por ciento (50%).

XVIII.- 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.

ElusuarioeselÚNICOresponsableporelcontenidoyla informaciónquese curseatravésdelaredydelusoquese 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.	
Aceptacióncontratomediantefirmao cualquierotromedio válido	
CC/CE: _____	FECHA: _____

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