



N°00001

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario se obliga a cumplir con las obligaciones del presente contrato. Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento; acepta que el pago deberá realizarse máximo hasta la fecha de vencimiento que aparezca en la factura, en las condiciones allí señaladas y utilizando un medio de pago autorizado por la Empresa. Para modificaciones del servicio o cambios de planes el usuario debe estar al día por todo concepto con la Empresa. Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios; velar por la adecuada custodia de los equipos que la Empresa instale en el predio para la prestación de LOS SERVICIOS e informar oportunamente el daño, pérdida o robo de los mismos, los cuales podrán ser cobrados al cliente en la siguiente factura en caso de demostrarse que el daño, pérdida o robo es atribuible a EL USUARIO. La política de tratamiento de equipos con los detalles del manejo de los mismos, está publicada en la www.telenetdatos.com Suministrar información verdadera, no cometer o ser partícipe de actividades de fraude. No divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo). Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable, equipos, etc. No hacer uso de LOS SERVICIOS contratados para la prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros o para la comercialización de EL SERVICIO y demás actividades o negocios que no sean expresamente autorizados por la Empresa o que están prohibidos por la legislación colombiana. Es de absoluta y exclusiva responsabilidad de EL USUARIO garantizar la seguridad de sus instalaciones y cometidas internas. En consecuencia, responderá hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones que sin autorización de la Empresa se hagan en relación con el servicio contratado. Pagar el cargo de reconexión cuando se incurra en suspensión de EL SERVICIO por no pago dentro de las fechas estipuladas en la factura.

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y TELENETDATOS.COM S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir de la fecha de firma del contrato. El plazo máximo de instalación son 15 días hábiles Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automática- mente por un plazo igual al inicial *

SERVICIOS

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

Internet fijo Telefonía fija Televisión
 Servicios adicionales _____
 Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado
 Fecha de instalación ___/___/___
 Inicio de Facturación ___/___/___

INFORMACIÓN DELSUSCRIPTOR

Nombre/ Razón social: _____
 Identificación: _____
 Correo electrónico: _____
 Teléfono: _____ Estrato: _____
 Dirección: _____
 Departamento: _____ Municipio: _____
 Nombre y Tel contacto: _____

CALIDAD Y COMPENSACION

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios y cuando se suspenda a pesar de su pago oportuno. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.telenetdatos.com

CONDICIONES COMERCIALES

NUEVO MODIFICACION
 Residencial Comercial Antena Fibra GPON
 CARACTERISTICAS DEL PLAN

CESION

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

MODIFICACIONES

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.

DESCRIPCION DEL SERVICIO

	\$
	\$
	\$

SUPENSION

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.

* Programación sujeta a cambios

TERMINACION

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Recuerde que en el evento de haber aceptado la cláusula de permanencia mínima en el contrato, deberá pagar lo correspondiente a la cláusula referida. 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 último día 1 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente período 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. Lo anterior no exime a EL USUARIO de cumplir con sus obligaciones de pago aun cuando no reciba oportunamente la correspondiente factura ya que EL USUARIO conoce suficientemente la fecha de vencimiento para los pagos y puede consultarla en todo momento a través de las líneas gratuitas de atención al cliente de la Empresa. Y en www.telenetdatos.com 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 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, pagina web. Redes sociales y líneas gratuitas. Mayor información ingresa a <http://www.telenetdatos.com> correo telenetdatos@gmail.com

2 Presente cualquier queja, petición 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 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.

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.

COBROS POR RECONEXION

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: \$15.000 IVA incluido

ACEPTO CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA

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	200.000
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___
Fecha de finalización mínima	___/___/___

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$200.000	\$185.000	\$170.000	155.000	\$140.000	\$125.000
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$110.000	\$95.000	\$80.000	\$65.000	\$50.000	\$35.000

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, son desechos que no deben ser botados a la caneca. Consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

CUERDOS ADICIONALES

TELENETDATOS.COM S.A.S. Podrá suspender el servicio cuando el suscriptor no pague los valores adecuados dentro del plazo que tiene que hacerlo y que consta de las facturas correspondientes. Cuando el suscriptor ceda, transfiera o negocie de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato. En caso de que el Usuario se desee retirar antes de la fecha de vencimiento de la Cláusula de Permanencia deberá cancelar el valor acordado en la tabla de terminación de contrato anticipado y deberá notificar a TELENETDATOS.COM.S.A.S con 30 días de anticipación. Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado por el Suscriptor Dentro de los cinco días siguientes a que se efectuó. Si por problemas de energía los equipos en comodato son dañados con frecuencia, la empresa solo asume el cambio no mayor a 2 veces, si el usuario desea continuar con el servicio deberá asumir los costos de la reposición de los equipos. El usuario se obligará a custodiar, cuidar y utilizar los Equipos de acuerdo con las instrucciones dadas por escrito por la empresa, y en especial las siguientes: 1) Mantener los Equipos únicamente en el sitio de instalación definido por la empresa, en la dirección que se establezca en el Acta de Entrega. 2) No remover, modificar manipular, conectar, sustituir, interferir ni operar modificación alguna sobre los Equipos, incluyendo las leyendas que indiquen la propiedad por parte de la Empresa. 3) Evitar que los Equipos sean reparados o atendidos en su mantenimiento por personal diferente al autorizado por la Empresa. El Suscriptor no puede Trasladar ni manipular los Equipos que están en comodato, debe comunicarse a TELENETDATOS.COM S.A.S y solicitar el servicio.

4) El usuario será responsable de toda pérdida, daño, retención ilegal o deterioro causado a los Equipos, salvo el deterioro natural o eventos de fuerza mayor, caso fortuito y/o hecho de un tercero, y en consecuencia estará obligado a pagar el valor del equipo a la Empresa. En caso de terminación del Contrato el usuario restituirá los Equipos a la Empresa, para lo cual TELENETDATOS.COM S.A.S realizará la labor de retiro de los equipos. En caso de no restituirlos se cobrarán a precios comerciales, dando lugar a la generación de una factura por este concepto, la cual debe ser cancelada de acuerdo a los términos dados por TELENETDATOS.COM S.A.S. TELENETDATOS.COM S.A.S deja en su domicilio los siguientes equipos en calidad de comodato, que en vez se finalice el contrato deberán ser entregados a la empresa TELENETDATOS.COM S.A.S

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio valido

C.C / C.E _____ FECHA _____

ANEXO

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS.
TELENETDATOS.COM S.A.S

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

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. 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 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 TELENETDATOS.COM S.A.S 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 combatir la pornografía infantil en internet.

TERCERO. COMPROMISOS FRENTE A TEMAS DE ANTICORRUPCIÓN

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 asume 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 los compromisos de anticorrupción. En el evento de evidenciarse este tipo de conductas, deberán reportarlo a las autoridades respectivas

EQUIPOS EN COMODATO	CANTIDAD	
ANTENA		
POE		
ROUTER		
ONU (FIBRA OPTICA)		
OTROS:		

SEGUNDO. RESPECTO AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, complementa o adiciona; usted autoriza expresamente a EMPRESA 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 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 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.

Aceptación autorización tratamiento de datos personales mediante firma o cualquier otro medio válido

NOMBRE

CC/CE

FECHA

AUTORIZACIÓN REPORTE DE DATOS DEL CLIENTE A CENTRALES DE RIESGO

El USUARIO autoriza de manera irrevocable a TELENETDATOS.COM S.A.S, para que con ocasión de los productos, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con TELENETDATOS.COM S.A.S, 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 TELENETDATOS.COM S.A.S 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 TELENETDATOS.COM S.A.S, 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.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido