CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted **y NETTU TELECOMUNICACIONES SAS**, por el que pagara 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 plazo igual al inicial

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija
Internet fijo ☐ Televisión ☐
Servicios adicionales: _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
El servicio se activará antes del __/__/____/

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No	
Nombre/Razón social	
Apellidos	
Identificación	
Correo electrónico	
Celular	Estrato
Departamento	Municipio
Dirección servicio	
Dirección suscriptor	

CONDICIONES COMERCIALES

CARACTERISTICAS DEL PLAN

Internet fibra óptica

Nombre del plan
Velocidad de Bajada hasta _____ mbps
Velocidad de Subida hasta _____ mbps

Valor

Internet radio enlace

Nombre del plan
Velocidad de Bajada hasta _____ mbps
Velocidad de Subida hasta _____ mbps

Valor

Cantidad	Adicionales	Valor
		$
		$
		$
		$
Observaciones y comentarios importantes Valores IVA incluido		

Valor total

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 (ver anexo) 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de roo o hurto de elementos de la red, como el cable 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude 7) Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR 8) Actuar de buena fe.
El operador podrá terminar el contrato ante el incumplimiento de estas obligaciones.

CALIDAD O 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 de la página www.nettu.com.co/indicadoresdecalidad

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 clausula 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 periodo 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 clausula de permanencia mínima, su videncia de prorrogara 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 de dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que 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 acorado, 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.

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 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.

ACEPTO CLAÚSULA 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 está vigente.

COBRO POR RECONEXION 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.

1.El usuario no podrá a. Suministrar información falsa o no ajustada a la realidad, b. Utilizar los servicios de forma que afecte a otros usuarios, c. Alterar los equipos entregados en calidad de comodato para la prestación del o los servicios, d. Utilizar el o los servicios para fines ilegales, particularmente para aquellos relacionados con pornografía infantil, e. Realizar alteración en la acometida externa o interna de la red del servicio o traslados no autorizados, f. Realizar derivaciones no autorizadas y cualquiera de estas conductas acarrearan la terminación de contrato; igualmente en caso de pérdida o daño del modem por causa del suscriptor, este deberá cancelar un valor de $150.000 aplicable al año 2024, valor que se indexara anualmente. 2. Los incrementos tarifarios se realizarán anualmente, el cual podrá ser hasta de un 30%. 3. El 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. 4. NETTU TELECOMUNICACIONES presta el servicio bajo la modalidad MES ANTICIPADO. 5. Con la suscripción de este contrato usted autoriza expresamente en virtud de lo dispuesto en la ley 1266 de 2008, que NETTU 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. 6. 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 solicitad su confidencialidad. 7. NETTU presta servicios de internet, la oferta es general y no caracterizada. 8. Las fallas reportadas por los usuarios se tomarán únicamente a partir del reporte de la falla.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio valido

CC/CE	FECHA _____/_____/_____

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

El presente anexo hace parte integral del CONTRATO DE SERVICIOS FIJOS y obliga las partes a lo siguiente

PORNOGRAFÍA INFANTIL

El usuario declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales como por ejemplo pornografía, explotación sexual, u ofrecimiento de servicios comerciales que implique abuso sexual, dando 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 219A. En especial a lo establecido en los siguientes artículos de la ley 679 de 2001: articulo 7. PROHIICIONES: 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 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. Articulo 8; DEBERES: Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: 1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquiera acto criminal contra menores de edad de que tenga 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 (capitulo tercero) Articulo 2.2.10.3.2. se advierte que el incumplimiento de estos acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en este capítulo, y en el (capitulo primero, Titulo decimo) las partes de 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 NETTU se obliga a consultar las URL publicadas en la página del Ministerio de las Tecnologías de la información y las comunicaciones, con el objetivo de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet.

ADMISNITRACION DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO

El USUARIO declara de manera voluntaria que 1. Los recursos utilizados para la ejecución del presente contrato, al igual que sus ingresos, no proviene 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; 2. El USUARIO o sus socios o administradores no tiene registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismo correspondiente en la luchas anticorrupción y financiación al terrorismo nacional e internacional que defina NETTU y que puedan ser consultadas por esta; 3. En desarrollo de su objetivo social no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a NETTU a entregar información veraz y verificable y 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 NETTU, suministrando las totalidad de los soporte documentales exigidos. El cumplimento de esta obligación faculta a NETTU para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el USUARIO.

AUTORIZACION TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifique, complemento o adicione; el USUARIO autoriza expresamente a NETTU 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 NETTU, o quien sea un futuro acreedore, 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 NETTU, pueda utilizar su datos personales para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintas a los directamente relacionados con los fines para los cuales fueron entregados y compartidos con terceros con los cuales NETTU tengas establecidas alianzas comerciales o publicitarios. 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 cuto caso, daremos respuesta de acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas particularmente, usted tendrá derecho de 1. Conocer, actualizar y rectificar su datos personales, 2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable o encargado de 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, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; 4. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga la 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.

Aceptación contrato mediante firma/cualquier medio valido
CC/CE

AUTORIZACION REPORTE DATOS DEL CLIENTE A CENTRALES DE RIESGO

El USUARIO autoriza de manera irrevocable a NETTU, 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 NETTU, 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 para valorar el riesgo futuro de suministrarle un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con NETTU o para con los terceros quienes tiene suscrito convenios con tal propósito. b. Reportar a las centrales de información de riesgo que administren bases de datos la información sobre le comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con NETTU o con terceros con quienes este a 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 estas 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/cualquier medio valido
CC/CE