



CIBERNET ECHAVARRIA SAS

NIT. 901.911.153-6

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y CIBERNET, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____, este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del momento de la instalación del servicio.

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*:

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 ____/____/____

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 DE TELEVISIÓN

TECNOLOGÍA

Análogo ☐

Digital ☐

Decos

Puntos de tv

PLAN INTERNET

Tipo de red

HFC ☐

R.E ☐

F.O ☐

IP fijo

Puntos cableados

Megas

DESTINACIÓN DEL PLAN

Residencial ☐

Comercial ☐

OBSERVACIONES: _____

Valor total

- Nº
- PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO
- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses en 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

Quando 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.cibernetechavarria.com

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 su 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 30 de cada mes). Si presenta la solicitud con anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente ciclo 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 sus servicios 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.
- 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 solicitud satisfactoria para u s t e d , enviemos su reclamo 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 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 s/ 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.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

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 a 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 de ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

DISPOSICIONES GENERALES

Obligaciones usuario:Permitir ingreso de personal para mantenimientos; verificar identidad de personal; responder por daño en equipos; devolver equipos recibidos, informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas.

Cambio en las tarifas: el aumento de tarifas no excederá anualmente el 50% de la tarifa vigente más el IPC del año anterior. Tales modificaciones serán notificadas al usuario antes que entren en vigencia. Lo anteriormente dispuesto no aplicara durante vigencia de periodo de permanencia mínima.

Los factores que afectan la velocidad de internet incluyen alta latencia en la red, congestión, fallas en el canal de internet, y consumo excesivo del ancho de banda por parte de aplicaciones del usuario.

Los equipos y materiales electrónicos domiciliarios entregados al usuario para la prestación de losservicios objeto del presente contrato son de propiedad exclusiva de CIBERNET, y se entregan a título de comodato. El usuario se hará responsable del uso adecuado y de la custodia de tales equipos y materiales, y responderá hasta la culpa leve, por su daño, destrucción o pérdida. En caso de terminación del presente contrato o de suspensión de los servicios del usuario procederá a devolver los equipos y material asignado sin necesidad de requerimiento alguno. El costo de los equipos y materiales

Terminación unilateral por CIBERNET, sin requerimiento privado o judicial por: incumplimiento del usuario de alguna obligación, retardo/ falta de pago; fraude, entrega de datos falsos o inconsistentes El retardo el pago causará intereses de mora a la máxima tasa permitida por la ley.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA
-------	-------

MANEJO DE DATOS

AUTORIZACIÓN DE REPORTES E INFORMACIÓN ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS:

Mediante el presente contrato, el SUSCRIPTOR autoriza en forma expresa remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a su cargo y a favor de CIBERNET o información positiva del SUSCRIPTOR, así como solicitar información sobre su comportamiento en sus relaciones comerciales. El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bancos de datos será previamente informado al SUSCRIPTOR, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma, con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Si dentro del término antes señalado, el SUSCRIPTOR paga las sumas debidas, CIBERNET no efectuará tal reporte. USO DE DATOS PERSONALES: CIBERNET como responsable de los Datos Personales se compromete a garantizar y respetar el derecho de hábeas data de sus titulares en los términos dispuestos en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes, para lo cual cuenta con la Política de Datos Personales que puede ser consultada en www.cibernetechavarria.com y puntos de atención. El Titular tiene derecho a autorizar el tratamiento de sus datos de manera previa, expresa e informada, así como acceder, actualizar, rectificar, revocar o solicitar la supresión y presentar reclamos. Para el ejercicio de sus derechos cuenta con los canales de atención dispuestos por CIBERNET. Para la adecuada prestación de servicio, es necesario que CIBERNET mantenga en sus bases de datos la información relacionada con la identificación de los clientes y aquellos datos que por su naturaleza se derivan de la ejecución, para la satisfacción de los deberes y derechos de las Partes, producto de la celebración y ejecución del contrato, que sean pertinentes por los efectos de la prestación de los servicios y cumplimiento de la normatividad vigente, en ese sentido, dicha información será conservada y tratada por CIBERNET para dichos propósitos y durante el tiempo necesario derivado de la relación contractual. En este orden de ideas, se constituye como un deber contractual mantener estos datos en la base de datos de CIBERNET para estos propósitos y por efectos de este contrato. (art. 9 Decreto 1377 de 2013, leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023.)



Huella	
CC/CE	FECHA

AVISO LEGAL

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 la red global, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de agosto 03 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002 y código penal artículos 218 y 219 y normas que lo modifiquen y/o adiciones; además se obliga a prevenir y no permitir el acceso a los menores de edad a dichos contenidos. sí y de conformidad con lo señalado por la Ley 679 de 2001 y el decreto 1524 de 2202, el usuario deberá cumplir con lo señalado en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 que se indican a continuación, so pena de las sanciones administrativas y penales contempladas en tales disposiciones: "Artículo 4. PROHIBICIONES: Los proveedores o servidores, administradores y usuario de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que implique directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imagen o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas sean 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 5. 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 frente a menores de edad que se tenga conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociados a menores. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. 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 sus hijos de material ilegal ofensivo o indeseable en relación con menores de edad"

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 679 de 2001 del ministerio de las telecomunicaciones y tecnologías de la información, hace el filtrado y restricción de las páginas de pornografía infantil, además de ello de ninguna manera restringe la navegación o bloquea la navegación web y acceso a internet, por lo tanto de ninguna manera limita el acceso de nuestros clientes dando cumplimiento a lo convenido con el ministerio de las TIC'S.



Huella	
CC/CE	FECHA