



GRAFENO COMUNICACIONES SAS  
NIT 901.048.229-5  
REGISTRO TIC No. 96005786  
grafenocomunicaciones@gmail.com

No. 0000001

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **GRAFENO COMUNICACIONES S.A.S.**, 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 Hogar ☐ Internet Empresarial ☐  
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/E-mail \_\_\_\_\_  
Teléfono de contacto \_\_\_\_\_  
Dirección Servicio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_  
Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_  
Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

CONDICIONES COMERCIALES  
CARACTERISTICAS DEL PLAN

INTERNET	Descripción:				
	Velocidad:	5 Mbps		20 Mbps	
		8 Mbps		30 Mbps	
		10 Mbps		40 Mbps	
		15 Mbps		___ Mbps	
	TOTAL MENSUALIDAD INTERNET		Valor \$		
EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO:					
Equipo:			Serial/Mac:		
Cable Modem		Valor Comercial		\$	
Decodificador		Valor Comercial		\$	

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: <https://www.grafenocomunicaciones.com.co>

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 **30** 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.

Valor Total

\*Espacio diligenciado por el usuario

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

C.C.

COMO 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 usted no está de acuerdo con nuestra respuesta

4

Cuando su queja o petición sea por los servicios de internet y televisión, 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.

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 recargo por reconexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	/ /
Fecha de finalización de la permanencia mínima	/ /

Valor por 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 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: \$25.000

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.

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 impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos, en especial EL USUARIO no podrá alojar en su propio sitio a) Imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales de menores de edad, b) Material pornográfico, en modo de imágenes o videos, si existen indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad c) Vínculos o “Links”, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. EL USUARIO deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance, la difusión de material pornográfico de menores de edad, c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad y 4) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de las cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Con la suscripción del presente contrato usted AUTORIZA al operador Grafeno Comunicaciones SAS para que trate sus datos personales respetando las garantías constitucionales, las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y las que por analogía le apliquen; tal tratamiento lo podrá hacer el operador a cualquier título y frente a cualquier persona que se compromete a respetar las garantías de la ley precipitada y podrá buscar un fin comercial, publicitario, informativo, estadístico, o cualquier otro. La política de protección de datos personales de Grafeno Comunicaciones SAS podrá encontrarla en [www.grafenocomunicaciones.com.co](http://www.grafenocomunicaciones.com.co). EQUIPO EN CÓMODATO: Los equipos que le fueron entregados para la prestación del servicio son propiedad de la compañía y en tal sentido deberán ser devueltos a la misma una vez se dé por terminado el contrato de prestación de servicios. En caso de no hacerse la correspondiente devolución, será cargado a su cuenta el valor comercial de tales equipos.

FIRMA ASESOR COMERCIAL

C.C.

FIRMA CLIENTE

C.C.

C.C./C.E.	FECHA
-----------	-------

Consulte el régimen de protección de usuarios en:

[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)