



NIT. 901.789.918-0
R.TIC: 96009433

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted e DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del DÍA MES AÑO. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesivamente y automáticamente por un plazo igual a la 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 a mas tardar el día: DÍA MES AÑO

INFORMACIÓN DEL SUScriptor

Nombres y Apellidos

Razón Social:

Fecha de Nacimiento: DÍA MES AÑO Documento de Identidad: C.C. C.E. NIT.

Número: Fecha de Expedición: DÍA MES AÑO

Dirección:

Dir Referencia:

Barrio: Ciudad: Estrato:

Teléfono: Celular:

Correo electrónico:

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Nuevo: ☐ Actualización de Plan: ☐ Otro: ☐

INTERNET		ADICIONALES	
Plan:		Pto cableado	Cant. \$
Otros	Cant.	Router	Cant. \$
		Otros	Cant. \$
TELEVISION		ADICIONALES	
Descripción:		Puntos TV	Cant. \$
Puntos TV	Cant.	Otros	Cant. \$
Otros	Cant.		
VALOR TOTAL:			

*Espacio diligenciado por el usuario

Contrato No. _____

EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO:

Descripción Equipos:	Valor Comercial
ONT:	\$
ONT RF:	\$
ROUTER:	\$
OTROS:	\$
VALOR TOTAL:	\$

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 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 el estado de cuenta, en las condiciones allí señaladas y utilizando un medio de pago autorizado por DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S.
- Suministrar información verdadera.
- Hacer uso adecuado de los equipos y servicios, velar por la adecuada custodia de los equipos que DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. 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 el siguiente estado de cuenta y/o factura en caso de demostrarse que el daño, pérdida o robo es atribuible a EL USUARIO.
- 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, fibra y demás elementos.
- No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.
- 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 DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. o que están prohibidos por la legislación Colombiana.
- Reportar por medio de nuestras líneas y medios de atención, las posibles fallas que se presente con el servicio
- Pagar los derechos correspondientes señalados en el presente contrato
- Es de absoluta y exclusiva responsabilidad de EL USUARIO garantizar la seguridad de sus instalaciones, protecciones eléctricas (reguladores de voltaje, polo a tierra, etc) y cometidas internas requeridas.
- Pagar el cargo de reconexión cuando se incurra en suspensión del SERVICIO por no pago dentro de las fechas estipuladas en los estados de cuenta y/o facturas.
- Para modificaciones del servicio o cambios de planes el usuario debe estar al día por todo concepto con DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones, conductas indebidas por parte del usuario y/o presunción de conductas fraudulentas.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o éste se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próximo estado de cuenta.

Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. consúltelas en la página:

www.datanet.net.co

CESIÓN

Si desea 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 quién recibe la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y entregaremos 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 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 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 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

La facturación 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 reconectar 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.

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				DÍA	MES	AÑO
Fecha de finalización de la permanencia mínima				DÍA	MES	AÑO
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.

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.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

Nuestros medios de atención son: oficina física, página web, redes sociales y líneas telefónicas.

Oficina de Atención al Usuario: Calle 82N #9-97 Urb. Rio Verde
PBX: 3108754458 whatsapp: 3108754458

Web: www.datanet.net.co Email: clientes@datanet.net.co

Redes sociales: facebook, instagram, encuétranos como: @datatelcos

1

Presentar cualquier queja, petición / reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

clientes@datanet.net.co

2

Sino respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía

3

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

Cuando su queja o petición sea por los servicios de Internet y/o Televisión y esté relacionada con actos de negativa 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 de apelación. Cuando su queja o petición sea por servicios de televisión, puede enviar la misma a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para que la entidad resuelva su solicitud.

4

OTRAS OBLIGACIONES

La prestación del servicio se suspende con mora de una (1) factura. Para la instalación del cualquier servicio la empresa asumirá la conexión de cable hasta una extensión no mayor a 150 metros desde su punto de origen, si la extensión es superior, el material será a costas del usuario y no mayor a 150 mts, con el fin de conservar la calidad del servicio. El usuario deberá tener instalada la red interna. Del acceso a internet. EL USUARIO solo podrá conectarse desde el equipo ONT o CPE instalado en calidad de arriendo o comodato. DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. garantiza la navegación de los equipos conectados de manera alámbrica a la ONT sin ningún dispositivo conectado de forma inalámbrica y no se garantiza la calidad de navegación a través de conexiones inalámbricas, si el cliente requiere equipos adicionales para mejorar la recepción inalámbrica, deberán ser adquiridos por su cuenta. El usuario deberá tener un dispositivo para realizar pruebas del servicio. Estará a cargo del usuario la protección ante eventuales riesgos eléctricos (Regulador de voltaje y conexión polo a tierra). Si el equipo entregado en calidad de comodato, presenta daño imputable al usuario, será responsabilidad de este el pago del equipo, para su reposición. Para la instalación, el usuario deberá estar presente, de lo contrario se entenderá que la persona que atienda la visita está autorizada para ello (siempre y cuando sea mayor de edad). A la terminación de la prestación del servicio, usted deberá entregar los equipos previa cita en el lugar de instalación o en la oficina de atención, en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario, si transcurrido dicho plazo el USUARIO no cumple con la obligación de entregar los equipos, pagará el valor comercial de los mismos.

Del servicio de televisión. DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. podrá modificar unilateralmente, las características y requerimientos técnicos del servicio contratado. Se instalará a cada usuario residencial un (1) punto de TV, se cobrará por cada punto adicional hasta un máximo de cinco (5). Las tarifas se podrán incrementar anualmente de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor del año anterior. En caso de mora el interés es el máximo legal. El usuario asumirá los gastos de cobranza judicial, extrajudicial y podrá ser reportado a las centrales de riesgo. Señor usuario Usted debe tener en cuenta que hay factores que pueden afectar la velocidad de internet como son: que el modem, ONT o router, debe estar instalado en un lugar adecuado, donde se logre una mejor cobertura de la señal wifi, teniendo en cuenta que los materiales de construcción u obstáculos en la vivienda pueden afectar la señal. Tenga en cuenta el número de dispositivos que conecta de manera simultánea a la red y el uso excesivo de ancho de banda en aplicaciones del usuario podrán afectar mediciones del servicio. Señor usuario tenga presente el anexo sobre prohibiciones y deberes.

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.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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

El presente anexo forma parte del Contrato Único de servicios fijos, por lo que vinculan a los suscriptores y usuarios respecto de:

Acceso a Contenidos Ilícitos. EL SUSCRIPTOR O USUARIO declara que conoce los términos de la Ley 679 de 2001, adicionada por la ley 1336 de 2009, y reglamentada por el decreto 1524 de 2002 o aquellas que las modifiquen o adicionen. Esta ley tiene por objeto dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad, mediante el establecimiento de normas de carácter preventivo y sancionatorio, y la expedición de otras disposiciones en desarrollo del artículo 44 de la Constitución. El SUSCRIPTOR O USUARIO se obliga a no utilizar el servicio para acceder a las páginas que violen las normas vigentes en Colombia y los tratados internacionales en materia de pornografía infantil. DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S., se reserva el derecho y así lo acepta el SUSCRIPTOR O USUARIO, de bloquear el acceso a dicho material, sin que este hecho genere responsabilidad alguna para DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S., ni otorgue derecho al SUSCRIPTOR O USUARIO de reclamar indemnización alguna por perjuicios derivados de dicha suspensión. El suscriptor o usuario deberá cumplir con lo establecido en el decreto 1524 de 2002. Artículo 2. Definiciones. Para efectos de este Decreto se adoptan las siguientes definiciones: 1. Menor de Edad: Se entiende por menor de edad la persona que no ha cumplido los dieciocho años. 2. Pornografía Infantil: Se entiende por pornografía infantil, toda representación, por cualquier medio, de un menor de edad dedicado a actividades sexuales explícitas, reales o simuladas, o toda representación de las partes genitales de un niño con fines primordialmente sexuales. 3. Spamming: El uso de los servicios de correo electrónico para difundir mensajes no solicitados de manera indiscriminada a una gran cantidad de destinatarios. 4. Servicio de Alojamiento: Servicio de hospedaje a través del cual se le brinda a un cliente un espacio dentro de su servidor para la operación de un sitio. 5. Sitio: Conjunto de elementos computacionales que permiten el almacenamiento, intercambio y/o distribución de contenidos en formato electrónico a los que se puede acceder a través de Internet o de cualquier otra red de comunicaciones y que se disponen con el objeto de permitir el acceso al público o a un grupo determinado de usuarios. Incluye elementos computacionales que permiten, entre otros servicios, la distribución o intercambio de textos, imágenes, sonidos o video. 6. ISP: (Internet Service Provider) - Proveedor de acceso a Internet. CAPITULO II artículo 4. Prohibiciones. 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 o filmadas 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. 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 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. La incursión en las citadas prohibiciones o el incumplimiento de las obligaciones mencionadas además de las sanciones penales a que haya lugar puede acarrear las siguientes sanciones, Ley 679 de 2001, Artículo 10, Sanciones administrativas. El Ministerio de Comunicaciones tomará medidas a partir de las denuncias formuladas, y sancionará a los proveedores o servidores

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. administradores y usuarios responsables que operen desde territorio colombiano, sucesivamente de la siguiente manera: 1. Multas hasta de 100 salarios mínimos legales vigentes. 2. Cancelación o suspensión de la correspondiente página electrónica. Para la imposición de estas sanciones se aplicará el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo con observancia del debido proceso y criterios de adecuación, proporcionalidad y reincidencia.

Adicionalmente se puede acarrear la terminación del presente contrato. El Suscriptor o usuario se obliga a responder por los perjuicios que se causen DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula hasta por su culpa leve.

Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación 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 provienen 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 tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacional o internacional que defina la DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. y que puedan ser consultadas por ésta; 3. En desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a la DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El USUARIO se obliga con la DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S., a entregar información veraz y verificable y a 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 la DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S., suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a la DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL USUARIO.

Tratamiento de Datos Personales. El USUARIO autoriza a la DATANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. , para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que se haya celebrado convenio de envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales celebremos convenios comerciales en favor de los titulares. Tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee. Los datos biométricos son datos sensibles y no está obligado a autorizar su tratamiento. Estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.