



Comunicamos + Telecomunicaciones SAS  
Contrato de Concesión No. 112 de 1999  
Autoridad Nacional de Televisión  
Nro. 860.062.059-1  
Calle 75 No. 700 - 05 - Tel. 4900090  
Bogotá D.C.  
Calle 9 No. 22 - 30 - Tel. 6358843  
Topyal - Cotaque

## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y COMUNICAMOS MÁS, 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  Televisión  Telefonía Móvil  IPTV   
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 \_\_\_\_\_ Barrio \_\_\_\_\_  
Dirección Servicio \_\_\_\_\_  
Casa \_\_\_\_\_ Apartamento \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_  
Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_  
Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

TELEVISIÓN DIGITAL	Cant.	Valor	TELEVISIÓN ANALOGA	Cant.	Valor
Decos HD			Puntos TV		
Decos Básica			INTERNET	Megas	
Otros			Banda Ancha		
Total Puntos TV			Rehuso		

Los equipos tales como decodificadores, Cable modem, Mininodo, ONU, Router o switch, que se asigna para la prestación del servicio contratado en el domicilio del Usuario, estos son dados en calidad de comodato o préstamo, los cuales deben ser reintegrados una vez suspenda o sea cancelado el Contrato.

Valor total

Asesor(a):

\* Espacio diligenciado por el usuario

CONTRATO No. **EYE 0000**

### 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); parrafo 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: [www.operador.com/indicadores](http://www.operador.com/indicadores) de calidad.

### 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 cuando no haya adquirido el servicio con cláusula de permanencia. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, nuestro corte de facturación es del 25 al 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.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES - CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

El presente anexo forma parte del Contrato Único de servicios De Televisión por Suscripción y de las Condiciones Generales del servicio, por lo que vinculan a los suscriptores y usuarios respecto de:

OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO: En virtud del presente Contrato COMUNICAMOS MÁS se compromete y obliga a prestar los siguientes servicios: A) Mantener la prestación del servicio dentro de los parámetros de calidad, continuidad y eficiencia, aceptados internacionalmente. No obstante lo anterior COMUNICAMOS MÁS no asumirá responsabilidad alguna cuando la prestación del servicio se vea afectada por un hecho u omisión del SUSCRIPUTOR, fuerza mayor o caso fortuito. B) Informar a SUSCRIPUTOR, los cortes de servicio en caso de mantenimiento preventivo, con cuarenta y ocho (48) horas hábiles de anticipación) Asignar personal idóneo, conocedor de la plataforma, y debidamente capacitado para la prestación del servicio contratado, para asegurar un alto grado de calidad. D) Atender las sugerencias del SUSCRIPUTOR relacionadas con la prestación del servicio, así como tramitar todas las peticiones, quejas y recursos presentadas por EL SUSCRIPUTOR .E) Mantener la reserva de la información o documentos que conozcan con ocasión del contrato a desarrollar, antes, durante y tres años después de terminado el presente contrato o la última prórroga del mismo. F) Mantener informado a EL SUSCRIPUTOR del desarrollo del trabajo encomendado, por intermedio del contacto comercial y/o técnico encargado. H) Contar con todas las licencias y permisos de las autoridades para prestar los servicios objeto del presente Contrato. J) Coordinar la instalación y puesta en marcha. k) Para terminación de contrato se debe estar a paz y salvo, presentando carta en los términos que indique el ente regulador. INSTALACIÓN DEL SERVICIO. COMUNICAMOS MÁS realizará la instalación del servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato, salvo que se presenten eventos no imputables a COMUNICAMOS MÁS que retarden la instalación, tales como necesidad de realizar obras civiles, de autorización de la administración de la copropiedad. etc., En caso de que la instalación no se realice dentro del término aquí establecido, por razones imputables a COMUNICAMOS MÁS ésta reconocerá como compensación a EL SUSCRIPUTOR un día de servicio gratis por cada día de retardo en el inicio de la prestación del mismo. En caso de incumplimiento del plazo para la instalación. EL SUSCRIPUTOR podrá optar entre solicitar la restitución del dinero pagado por concepto de instalación o por acordar un nuevo plazo para el cumplimiento. Si opta por no continuar con el servicio, la compensación será reconocida en dinero. Todas las opciones de contratación que ofrece COMUNICAMOS MÁS se deben entender como Ofertas Generales no caracterizadas por ningún canal o canales específicos y/o por un determinado género de canales. Por lo anterior, EL SUSCRIPUTOR expresamente autoriza a COMUNICAMOS MÁS para que, por razones de orden técnico comercial, suprima, amplíe o modifique los canales que componen la programación del servicio que recibe EL SUSCRIPUTOR, sin que por ello pueda EL SUSCRIPUTOR dar por terminado este contrato. POR PARTE DE COMUNICAMOS MÁS: COMUNICAMOS MÁS podrá dar por terminado el presente contrato de inmediato, sin requerimiento privado o judicial y sin necesidad de declaración judicial, exigiendo las prestaciones a que hubiere lugar y sin que por ello quede obligada a pagar o reconocer multa o indemnización alguna por el incumplimiento por parte de EL SUSCRIPUTOR de cualquiera de las obligaciones a su cargo en virtud del presente contrato o resultantes de su ejecución o derivadas de una disposición legal o reglamentaria y especialmente por los siguientes eventos de incumplimiento, a- El no pago oportuno del precio del servicio mensual, por un período o más o de otras sumas de dinero que EL SUSCRIPUTOR adeude a COMUNICAMOS MÁS por cualquier concepto; b.- Cuando EL SUSCRIPUTOR haya dado o prometido a un suscriptor empleado de COMUNICAMOS MÁS o un tercero, alguna suma de dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio o para evadir el pago de las tarifas aplicables: c.- Cuando EL SUSCRIPUTOR haya suministrado datos falsos que puedan producir a COMUNICAMOS MÁS o a terceros, daños o perjuicios: d.- Cuando EL SUSCRIPUTOR haya exigido alguna cantidad de dinero a terceros por el uso o explotación del servicio, a cualquier título, como el arrendamiento. e.- Cuando los equipos o instalaciones de EL SUSCRIPUTOR, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del servicios o causar perjuicios a la red a través de la cual se prestan los servicios o a la red de otros operadores de telecomunicaciones y EL SUSCRIPUTOR no atienda rápidamente las recomendaciones que para corregir la situación le haga COMUNICAMOS MÁS. Igualmente, habida cuenta de que el presente contrato se realiza en razón de la persona de EL SUSCRIPUTOR, COMUNICAMOS MÁS podrá darlo por terminado por muerte o extinción de la personalidad jurídica de éste. INFORMACIÓN DE CRÉDITO. EL SUSCRIPUTOR, expresa e irrevocablemente autoriza a COMUNICAMOS MÁS para que éste obtenga, en cualquier tiempo, directamente o a través de otra persona y de cualquier fuente que

considere pertinente, las informaciones y referencias relativas a su persona, sus nombres y apellidos o razón social si fuera el caso y documentos de identificación, a su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejos de su(s) cuenta(s) de ahorros bancarias o de otras entidades financieras, tarjetas de crédito, y en general al cumplimiento de sus créditos y obligaciones. De igual manera, EL SUSCRIPUTOR expresa e irrevocablemente autoriza a COMUNICAMOS MÁS o a quien éste contrate para que realice gestiones de cartera para que en caso de incumplimiento de las obligaciones que le imponga este contrato, informe de tal incumplimiento a cualquier banco de datos e incluya su nombre como moroso y/o conferencias negativas. MODIFICACIONES AL PRESENTE CONTRATO. EL SUSCRIPUTOR quedará sujeto al presente contrato así como a las modificaciones o adiciones que se le incorporen en el futuro, las cuales se entenderán como parte integrante del mismo. Las modificaciones o adiciones señaladas serán hechas exclusivamente por acuerdo de las partes escrito para la inclusión de nuevos servicios, o mediante el siguiente mecanismo: COMUNICAMOS MÁS propondrá la modificación o adición y la notificará por escrito a EL SUSCRIPUTOR. La propuesta se tendrá por aceptada si EL SUSCRIPUTOR no comunica por escrito su rechazo dentro del mes siguiente a la fecha de la notificación. OBLIGACIONES DEL USUARIO: EL SUSCRIPUTOR declara que conoce el funcionamiento de la adquisición de películas y/o canales a través de los servicios de valor agregado de PPV y/o V O D y / servicios multimedia interactivos, igualmente los mecanismos de utilización y especialmente de bloqueo de estos sistemas y de los canales de adultos, de esta forma el SUSCRIPUTOR se hace responsable por utilización de estos sistemas y canales. EL SUSCRIPUTOR se obliga a cumplir el régimen jurídico de prestación de los servicios objeto del presente contrato. En consecuencia EL SUSCRIPUTOR hará uso de ellos en las condiciones requeridas por ley y exonera de toda responsabilidad a COMUNICAMOS MÁS por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero haga de los mismos. Por dicho concepto EL SUSCRIPUTOR se obliga a responder por los perjuicios que se causen aún por su culpa leve. VIGENCIA DEL CONTRATO. El término durante el cual se prestará a EL SUSCRIPUTOR el servicio contratado, será de doce (12) meses contados a partir de la suscripción del presente contrato. Este término se prorrogará automáticamente por periodos sucesivos de un año. Salvo que una de las partes manifieste a la otra su intención de modificar el plazo o dar por terminado el contrato. CAMBIOS EN LAS TARIFAS. COMUNICAMOS MÁS revisará al final de cada trimestre calendario las tarifas de los servicios por ella prestados, y podrá en dichas fechas modificarlas para el siguiente trimestre. Si COMUNICAMOS MÁS decide incrementar las tarifas el aumento será máximo de un veinte por ciento (20%), salvo que el porcentaje de la devaluación acumulada de los últimos doce (12) meses sea mayor, caso en el cual, el incremento máximo será igual a dicho índice. Tales modificaciones serán notificadas a EL SUSCRIPUTOR antes de que entren en vigencia. PARÁGRAFO PRIMERO. Lo anteriormente dispuesto no aplicará durante la vigencia del periodo de permanencia mínima. EQUIPOS. En lo relativo a los equipos necesarios para la prestación del servicio, el OPERADOR entregará al usuario, en calidad de comodato, los equipos de acceso disponibles por su parte, dejando constancia en las actas de entrega. EL SUSCRIPUTOR será responsable del uso adecuado y de la custodia de tales equipos 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, EL SUSCRIPUTOR procederá a devolver los equipos inmediatamente a COMUNICAMOS MÁS sin necesidad de requerimiento alguno de ésta. En el caso de que por motivos atribuibles al usuario no sea posible recoger el equipo, tendrá un plazo de veinte (20) días hábiles para entregarlo en el centro de atención, lo anterior de conformidad con la Ley 1672 de 2013, Resolución 1512 de 2010 y normas concordantes. REGLAMENTACIÓN RESPECTO DE DAÑOS O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. COMUNICAMOS MÁS Será responsable por fallas o suspensión del servicio que no se ocasionen por fallas técnicas y/o hechos o actos de terceros. Las visitas técnicas tendrán costo cuando la falla se origine de la red interna del suscriptor. Cuando las causas puedan ser solucionadas directamente. COMUNICAMOS MÁS se obliga a reestablecer el servicio en el menor tiempo posible. Cuando este exceda de cinco (5) días hábiles, no se cobrará el servicio no prestado efectivamente, siempre y cuando EL SUSCRIPUTOR notifique a COMUNICAMOS MÁS sobre tal situación. COMUNICAMOS MAS no se responsabiliza de los daños y perjuicios producidos por causa no imputable ajena a ella, como los causados por el SUSCRIPUTOR, un tercero, o por fuerza mayor o caso fortuito. COMUNICAMOSMÁS solo responderá por los daños y perjuicios que ocasione por su dote o culpa grave.

## 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

Nuestros medios de atención son:

**Yopal.** Calle 09 # 22-30 Tel. 6340550, 3212158957  
**Bogotá** Calle 75 # 70D 05 Tel. 490 0090, 310 8549207  
**Tauramena Casanare.** Calle 6 # 11-12 Tel. 3102900029  
**Tame Arauca.** Calle 16 # 17-35 Tel. 8886042, 3102896838  
**Curití Santander.** Carrera 7 No. 8-51 Tel. 3212157709  
**Sincé Sucre.** Carrera 10 No. 11-26 Tel. 3123077018  
**Aguazul, Casanare.** Calle 11 No. 12-33 Tel. 3102192027  
**Paz de Ariporo, Cas.** Carrera 7 No. 8-14 Tel. 3212158968  
 atencionalcliente@comunicamosmas.com

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 sea por los servicios de telefonía y/o internet, 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.

Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

## 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 según las mensualidades pendientes o restantes	(Hogares) <input type="checkbox"/> (Comercial) <input type="checkbox"/>
Mes 1	\$
Mes 2	\$
Mes 3	\$
Mes 4	\$
Mes 5	\$
Mes 6	\$

Mes 7	\$	Mes 10	\$
Mes 8	\$	Mes 11	\$
Mes 9	\$	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 esta 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: \$ \_\_\_\_\_

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.

**MORA EN EL PAGO:** EL SUSCRIPTOR quedará en mora por no dar cumplimiento a sus obligaciones dentro del plazo previsto para ello y especialmente por no hacer el pago de los servicios antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, sin necesidad de reconvencción privada o judicial. Por cuanto existe un término estipulado para cumplir la obligación, cual es la fecha señalada en la factura, ello, de acuerdo con lo señalado en el ordinal 1° del artículo 1608 del C.C.C. En caso de mora en el pago, EL SUSCRIPTOR reconocerá y pagará a COMUNICAMOS MÁS. intereses de mora liquidados sobre la suma de dinero insoluta a la tasa máxima permitida por Ley, subsistiendo la obligación de EL SUSCRIPTOR de cancelar la totalidad de las obligaciones que se hayan derivado por la ejecución de este contrato, así como las multas a que hubiera lugar, los costos de la cobranza judicial o extrajudicial y la indemnización de los perjuicios que se causen. Adicionalmente, si EL SUSCRIPTOR incurriere en mora en el pago del precio de los servicios a él prestados por COMUNICAMOS MÁS., éste podrá, a partir de la mora de una (1) factura, suspender total o parcialmente el servicio o dar por terminado unilateralmente este contrato. Sin necesidad de notificación o reconvencción judicial. El original del presente documento presta mérito ejecutivo para hacer exigibles, las obligaciones y prestaciones mutuas contenidas en él. En consecuencia, las partes acuerdan, en forma expresa, que la copia original autógrafa del mismo junto con las facturas enviadas a EL SUSCRIPTOR constituirá título ejecutivo suficiente para que COMUNICAMOS MÁS exija por vía judicial el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a cargo de aquél. PARÁGRAFO. Si el servicio es suspendido por COMUNICAMOS MÁS por causas imputables a EL SUSCRIPTOR este deberá pagarle a aquella el valor de reconexión vigente a la fecha para que su servicio sea nuevamente habilitado, siempre que COMUNICAMOS MÁS no haya decidido dar por terminado el contrato. La reconexión se realizará por COMUNICAMOSMÁS. dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que EL SUSCRIPTOR cancele el valor total adeudado que originó la suspensión.

**PROHIBICION DE USO INDEBIDO.** EL SUSCRIPTOR no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada, así como tampoco retransmitir, difundir, reproducir, comercializar y establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita acceder al servicio a otros puntos distintos de los contratados. En el caso de violarse esta prohibición, EL SUSCRIPTOR deberá pagar a título de cláusula penal el doble del valor de los servicios utilizados indebidamente por el número de meses en que se haya presentado tal uso indebido. Lo anterior, sin perjuicio de que COMUNICAMOS MÁS pueda exigir los demás perjuicios causados y de la responsabilidad penal de EL SUSCRIPTOR por la ejecución de las conductas indebidas.

Con la firma del presente contrato acepto terminos y condiciones\* en hoja anexa que hacen parte integral del mismo y pueden ser consultadas en [www.comunicamosmas.com](http://www.comunicamosmas.com), como también el tratamiento de datos personales

Firma		Huella
CC/CE	FECHA	

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

**OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO: CLÁUSULA PRIMERA. - DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:** Para los fines del presente Contrato, y con ello hace parte integral del contrato lo siguiente: Acta de entrega de servicio, Orden de servicio, Activación del servicio, Anexos, Contrato, Equipos, Instalación, Servicio: Soporte técnico Ticket. **CLÁUSULA SEGUNDA. - PROHIBICIÓN Y BLOQUEO DE LAS PÁGINAS CON CONTENIDO DE PORNOGRAFÍA INFANTIL:** las leyes 679/2001 y 1336/2009, 1524 de 2002, el SUSCRIPUTOR 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. **CLÁUSULA TERCERA. - PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Como contraprestación por el servicio, el SUSCRIPUTOR pagará al OPERADOR, las tarifas y cargos establecidos en la orden a partir de la activación del servicio junto a los cargos tributarios aplicables. El valor se establecerá en pesos Colombianos. a) El SUSCRIPUTOR recibirá mensualmente una factura de cobro anticipado por la prestación de los servicios contratados, que se remitirá a la dirección inscrita en la orden. B) De la misma forma, el SUSCRIPUTOR acepta incrementos razonables y medidos en el valor de la tarifa pactada; según el índice de precios al consumidor de cada año. **CLÁUSULA CUARTA. - OBLIGACIONES DEL USUARIO: CUSTODIA:** El SUSCRIPUTOR es responsable f) El SUSCRIPUTOR se obliga a responder por el correcto uso y la custodia de los equipos instalados en calidad de comodato y de propiedad del OPERADOR, así como llevar a cabo el mantenimiento de los equipos de su propiedad. En caso de pérdida o daño de los equipos de propiedad del OPERADOR, El SUSCRIPUTOR deberá pagar el valor de la reposición de dichos equipos que se entregan en calidad de comodato, los cuales se relacionan y especifican en el Acta de Recibo del Servicio, que para todos los efectos legales hace parte integral del presente contrato. **CLÁUSULA QUINTA. - MÉRITO EJECUTIVO.** El presente documento presta mérito ejecutivo en caso de incumplimiento total o parcial de alguna de las partes en sus obligaciones, facultando a la parte cumplida a iniciar el cobro respectivo de la obligación incumplida. Igualmente las facturas debidamente radicadas en la dirección de facturación del OPERADOR. **CLÁUSULA SEXTA: TÉRMINOS Y CONDICIONES:** Este contrato describe los términos y condiciones generales aplicables al uso de los servicios ofrecidos por EL OPERADOR.

**OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO: DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:** LA EMPRESA en favor de EL SUSCRIPUTOR el valor de la tarifa por reconexión, la cual se deberá abonar en la factura inmediatamente posterior. EL SUSCRIPUTOR reconocerá y pagará a LA EMPRESA los siguientes conceptos: 1) **CARGO DE CONEXIÓN:** EL SUSCRIPUTOR deberá cancelar la tarifa de conexión del servicio más IVA, por una sola vez, al momento de la firma del presente Contrato. **EL SUSCRIPUTOR** puede adquirir el SERVICIO DE INTERNET de LA EMPRESA CON cláusula de permanencia mínima, asumiendo y aceptando las condiciones de dicha cláusula o SIN permanencia mínima en este caso el SUSCRIPUTOR asume el valor total del cargo de conexión según el plan que haya adquirido, el cual el SUSCRIPUTOR cancela al momento de la suscripción del presente Contrato. 2) **TARIFA MENSUAL:** EL SUSCRIPUTOR deberá cancelar mensualmente la tarifa que corresponda a la velocidad y al plan escogido más IVA, de conformidad con las facturas que expida LA EMPRESA. 3) **CONSTRUCCIÓN Y REPARACIÓN DE ACOMETIDAS INTERNAS:** **EL SUSCRIPUTOR** deberá pagar el valor establecido por LA EMPRESA, por la construcción de las acometidas internas necesarias para recibir el servicio de Internet, así como la reparación de las mismas. EL SUSCRIPUTOR autoriza de manera expresa a LA EMPRESA para que cobre el valor correspondiente en la factura mensual del servicio objeto del presente contrato. 4) **MATERIALES PARA INSTALACIÓN DEL SERVICIO:** EL SUSCRIPUTOR deberá pagar el valor de los materiales utilizados por LA EMPRESA en la instalación del servicio, y para tal efecto autoriza de manera expresa a LA EMPRESA para que cobre el valor correspondiente en la factura mensual del servicio objeto del presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de no pago de la FACTURA por parte del SUSCRIPUTOR dentro de la fecha límite indicada como plazo máximo para evitar la suspensión o en la que se haya acordado con el SUSCRIPUTOR, el SERVICIO será interrumpido en forma inmediata, lo cual no exonerará a EL SUSCRIPUTOR del pago de los cargos fijos mensuales, más los intereses de mora que se generen, y la obligación se entenderá de plazo vencido, es decir, que se exigirá su pago inmediato. En caso de que LA EMPRESA hubiere incurrido en algún gasto para efectuar el cobro de los saldos adeudados, **EL SUSCRIPUTOR** acepta pagarlos incluyendo los servicios legales. **VIGENCIA:** El presente contrato se entenderá vigente a partir de la activación del servicio contenida en la orden de servicio debidamente firmada y aceptada por el SUSCRIPUTOR, sobre la cual comenzará a contarse la vigencia estipulada en el tiempo de duración del contrato, además se entenderá prorrogado automáticamente el presente contrato por el plazo inicialmente establecido. **TERMINACIÓN UNILATERAL:** Aparte de las consideradas en las distintas normas civiles, comerciales y administrativas, la jurisprudencia y demás fuentes de derecho que aplican a las obligaciones contraídas por las partes en virtud de la esencia y naturaleza del contrato suscrito, se considera que es causal justificada de terminación del presente contrato, sin lugar a indemnización alguna en los siguientes eventos: Por mutuo acuerdo entre las partes, el incumplimiento de una o algunas de las obligaciones señaladas para ambas partes en el presente documento siempre y cuando no se haya rectificado, remediado o puesto fin al incumplimiento dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de notificación escrita del incumplimiento. En ese caso, deberá probarse la renuencia de la otra parte a cumplir con su obligación, posterior al requerimiento que le haga la parte cumplida. Particularmente, son causales de terminación del presente contrato. **PARÁGRAFO :** Terminación unilateral anticipada del contrato que da lugar al pago de la cláusula de permanencia mínima y demás cargos a que hay lugar: En cualquier modalidad de suscripción, **el SUSCRIPUTOR** puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en la empresa para dicho proceso, el OPERADOR deberá interrumpir el servicio al vencimiento del periodo de facturación en que se conozca la terminación del contrato, siempre y cuando el SUSCRIPUTOR haya presentado dicha solicitud con una anticipación de treinta (30) días calendario a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente. La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, el valor correspondiente a cláusulas de permanencia mínima cuando aplique y los demás cargos a que hay lugar. **PARÁGRAFO 2:** El presente contrato mantendrá y reconocerá el derecho del SUSCRIPUTOR a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas. Cuando el contrato esté sujeto a permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato. **PARÁGRAFO 3:** En todo caso, podrá el OPERADOR terminar unilateralmente el contrato de prestación de servicio en cualquier momento, de manera unilateral y sin lugar al reconocimiento de sanción o pena alguna, cuando por una causa externa o interna justificable decida hacerlo. En este evento se le notificará de manera oportuna al SUSCRIPUTOR, al cual sólo se le facturarán y cobrarán los servicios efectivamente prestados. **PARÁGRAFO 4.** La decisión de dar por terminado el contrato será notificada por el SUSCRIPUTOR indicándole la causa, y so pena de los efectos que ello conlleva y los recursos que proceden contra dicha decisión, si a ello hubiere lugar, en un término de 3 días hábiles antes del corte de facturación, si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

**PARÁGRAFO 5.** La terminación se efectuará, sin perjuicio de que el OPERADOR inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. En caso de requerir cambio en el plan contratado debe cumplir el anexo de permanencia mínima. Para esto el OPERADOR realizará el cambio siempre y cuando sea factible técnicamente, en un tiempo no superior al de una instalación nueva. **PARÁGRAFO 6.** Las consecuencias del incumplimiento por parte del OPERADOR será permitir el retiro del servicio del usuario sin lugar al pago del valor por retiro anticipado en caso que aplique; y por parte del SUSCRIPTOR el retiro del servicio de manera unilateral por parte del OPERADOR. **RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR SUSPENSIÓN:** El pago de la tarifa de reconexión del servicio por suspensión, junto con el valor de lo adeudado, dará derecho al restablecimiento del servicio a más tardar dentro de los cinco (3) días hábiles siguientes al pago. **CONDICIONES DEL SERVICIO:** Si al momento que el suscriptor cancele algún servicio prestado combotizado y una vez terminada la clausula de permanencia, el SUSCRIPTOR, desee cancelar alguno de los servicios prestados las condiciones y valores del contrato varían dependiendo las tarifas vigentes del servicio contratado.

El servicio prestado de internet contiene hasta 10 MG de bajada y Hasta 2 MG de subida; el SUSCRIPTOR puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes. **CESIÓN DEL CONTRATO:** En el momento que el SUSCRIPTOR, desee ceder el contrato celebrado a un tercero deberá, informar al operador por escrito, acompañado de la aceptación del tercero, so pena de que el tercero no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del contrato, cuando por razones técnicas no sea posible la prestación del servicio. El operador dará respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes.

#### ANEXO - AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Declaro que he sido informado: (i) Que COMUNICAMOS MÁS en lo sucesivo, actuará directamente o a través de terceros como el Responsable del Tratamiento de mis datos personales; (ii) Mis datos serán tratados para fines precontractuales, contractuales, pos contractuales, comerciales, de atención al cliente y mercadeo, procesamiento, investigación, capacitación, acreditación, consolidación, organización, actualización, reporte, estadística, encuestas, atención y tramitación; (iii) Mis derechos como titular del dato son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Son datos sensibles, aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, por ejemplo la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, de derechos humanos así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a COMUNICAMOS MÁS y a quien le sean cedidos los derechos, para tratar mis datos personales, con finalidad principal de contratación, ejecución y comercialización de los bienes y servicios del Responsable del Tratamiento, así como el contacto a través de medios telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos) físicos y/o personales.

Con el presente anexo, se acepta el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el las leyes 679/2001 y 1336/2009, 1524 de 2002, Decreto 1524 de 2012 orientados a prevenir el acceso a menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, se acepta el cumplimiento de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Comunicamos Más podrá usar mi información para los siguientes fines: 1. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con COMUNICAMOS MÁS y terceros que contraten con él, respecto de cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por ella que haya o no adquirido o, respecto de cualquier relación de negocios o comercial que tenga COMUNICAMOS MÁS, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y las órdenes de autoridades judiciales o administrativas; 2. Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con COMUNICAMOS MÁS o terceros que contraten con él, o aquel que llegare a tener; 3. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de COMUNICAMOS MÁS, así como de los aliados comerciales de COMUNICAMOS MÁS; 4. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual COMUNICAMOS MÁS posea un vínculo contractual de cualquier índole; 5. Dar a conocer, transferir y/o transmitir mis datos personales dentro y fuera del país, a cualquier empresa o a terceros como consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube. Para todo lo anterior, otorgo mi autorización expresa e inequívoca; 6. Suministrar a las asociaciones gremiales del sector de las telecomunicaciones y a los sistemas manejados por éstas, los datos personales necesarios para la realización de estudios y en general la administración de sistemas de información del sector correspondiente; 7. Conocer mis datos que reposen en operadores de bancos de datos de información financiera de que trata la Ley 1266 de 2008 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan y proporcionarles mi información a los mismos; 8. Acceder y consultar mis datos personales que reposen o estén contenidos en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública (entre otros, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, Registraduría Nacional del Estado Civil, Juzgados, tribunales y altas Cortes) ya sea nacional, internacional o extranjera; 9. Transferir o transmitir los datos a las compañías matrices, filiales, subsidiarias, controladas de COMUNICAMOS MÁS, dentro y fuera del país. 10. Crear bases de datos para los fines descritos en la presente autorización.

La información del formato del cual forma parte la presente autorización la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

## ANEXO - TRATAMIENTO DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Lea cuidadosamente la siguiente cláusula y pregunte lo que no comprenda.

1. El abajo firmante, en su propio nombre o en nombre de la entidad que representa, declara que la información suministrada es verídica y da su consentimiento expreso e irrevocable a (LA ENTIDAD), o a quien en el futuro haga sus veces como titular del crédito o servicio Solicitado, para:

a) Consultar, en cualquier tiempo, en DataCrédito o en cualquier otra base de datos manejada por un operador de información financiera y crediticia, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor, su capacidad de pago, la viabilidad para entablar o mantener una relación contractual, o para cualquier otra finalidad, incluyendo sin limitarse la realización de campañas de mercadeo, ofrecimiento de productos y publicidad en general.

b) Reportar a DataCrédito o a cualquier otra base de datos manejada por un operador datos, tratados o sin tratar, sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones crediticias, sus deberes legales de contenido patrimonial, sus datos de ubicación y contacto (número de teléfono fijo, número de teléfono celular, dirección del domicilio, dirección laboral y correo electrónico), sus solicitudes de crédito así como otros que atañen de sus relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.

c) La autorización delegada del firmante o su representada, el cual ejercer el derecho a corroborar en cualquier tiempo en LA ENTIDAD, en DataCrédito o en la central de información de riesgo a la cual se hayan suministrado los datos, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de su desacuerdo, a exigir la rectificación y a ser informado sobre las correcciones efectuadas.

### PARÁGRAFO DE REPORTE

1) Se presenta reporte negativo cuando las personas naturales o Jurídicas efectivamente se encuentren en mora en sus cuotas u obligaciones.

2) Se presta reporte positivo cuando la personas naturales o jurídicas están al día en sus obligaciones.

El incumplimiento de la obligación aquí prevista dará lugar a la imposición de las máximas sanciones previstas en la presente ley.

Se entiende que una obligación ha sido voluntariamente pagada cuando su pago se ha producido sin que medie sentencia judicial que así lo ordene.

Acepto Términos y Condiciones

Firma del Usuario

---