

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **SERVICOMPUTEL SAS**, y 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 quince (15) días hábiles. **ACEPTO QUE MI CONTRATO SE RENEUE SUCESIVA Y AUTOMÁTICAMENTE POR UN PLAZO INDEFINIDO.**

**El Servicio** Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios de Internet Fijo: Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

#### Información Del Suscriptor:

Nombre/Razón Social \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_ Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Dir. Servicio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

#### Condiciones Comerciales Y Características del plan DE INTERNET:

**Planes Urbanos:** Avanzado  Empresarial  Plata  Oro

**Planes Rurales:** Avanzado R  Empresarial R  Plata R  Oro R

**Velocidad:** \_\_\_\_\_ MB

**Obsequio del mes 13 por permanencia de un año**

#### Equipos entregados a Ud. por SERVICOMPUTEL SAS:

Router  Antena M5  ONU TP LINK  ONT TP-LINK

#### 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 participe en 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 incumplimiento de estas obligaciones.

**Calidad y compensación** Cuando se presente indisponibilidad del servicio o éste se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura.

**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 fotocopia de la cedula y aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los cinco (5) 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 periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con tres (3) días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

**Suspensión** Usted tiene derecho a solicitar la suspensión temporal del servicio por un máximo de dos (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, luego de haber cumplido el tiempo de permanencia mínima, acordada al principio de este contrato. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención, mínimo con tres (3) días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día 30 de cada mes). Si presenta una solicitud con una anticipación menor; la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado.

#### Pago Y Facturación

La factura le debe llegar como mínimo cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago, por nuestros medios digitales o físicos. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla inmediatamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con tres (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. 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 un (1) mes para presentar la reclamación.

#### Merito Ejecutivo

El presente contrato junto con las facturas vencidas y/o en mora, prestan merito ejecutivo al ser una obligación clara, expresa y exigible. Por lo tanto, facultan a **SERVICOMPTUEL S.A.S** a hacerlas exigibles tanto judicial como extrajudicialmente.

**Como Comunicarse con Nosotros** Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas de celular y Whatsapp Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo cinco (5) días hábiles. Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama **silencio administrativo positivo** y aplica para internet y telefonía. Cuando su queja o petición sea por 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 quince (15) 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.

#### Aceptación de Clausula 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 el contrato encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	\$ 150.000
Suma Que le fue descontando del valor total del cargo por conexión	\$ 150.000
Fecha de inicio de la permanencia mínima	/ /
Fecha de Finalización De permanencia	/ /

**Cambio de domicilio** Usted puede cambiar de domicilio sin costo después de los primeros 3 meses 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.

**Manejo Y Equipos** 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 son propiedad de SERVICOMPUTEL S.A.S En caso de terminación del contrato Ud. deberá devolverlos en buenas condiciones.

**Precio Del Servicio Y Forma De Pago** Usted se obliga a pagar de manera **mes Vencido** y en forma mensual el valor del servicio contratado. El precio a pagar no incluirá suma alguna por el pago de los derechos de autor por ejecución pública. Por lo tanto, SERVICOMPUTEL S.A.S no será responsable por el pago de los derechos que se causen por la ejecución pública de obras protegidas. SERVICOMPUTEL S.A.S podrá incrementar el valor de EL SERVICIO en cualquier momento, caso en el que comunicará al SUSCRIPTOR el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste. Las tarifas del Plan correspondiente a EL SERVICIO se incrementarán en un porcentaje máximo anual que no supere el 100% del valor de la tarifa vigente al momento del reajuste tarifario, quedando a elección de SERVICOMPUTEL S.A.S el índice de reajuste que utilizará y la periodicidad de la misma.

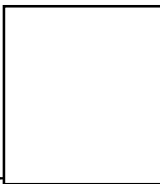
**Devolución De Equipo** a la terminación de este contrato usted debe restituir los equipos de propiedad de SERVICOMPTUEL S.A.S. Si no los devuelve, se hará responsable por su pérdida. Así, usted autoriza a SERVICOMPUTEL S.A.S para cobrar el valor comercial de los equipos, las sanciones previstas y demás perjuicios causados, así como su reporte como deudor moroso ante las centrales de riesgo.

**Prohibición Del Suscriptor** Se prohíbe al SUSCRIPTOR de revender el servicio de internet. De infringir estas prohibiciones, SERVICOMPUTEL S.A.S dará por terminado este contrato y se hará efectiva la cláusula penal.(\$150.000)

**Condiciones del servicio:** Usted adquiere una oferta no caracterizada. Para Internet, SERVICOMPUTEL S.A.S se obliga a garantizar hasta la velocidad seleccionada en la portada del presente contrato, sin estar en obligación de mantenerla en forma continua. Si a EL SUSCRIPTOR le ha sido otorgado un beneficio o descuento por contar con más de un (1) producto de SERVICOMPUTEL S.A.S o por acceder a una promoción, en el evento de cambiar de modalidad contratada, retirarse de la promoción y/o cancelar uno de los servicios contratados, perderá los beneficios o descuentos otorgados.

Acepto y declaro conocer las condiciones contractuales que me han sido informadas con o sin cláusula de permanencia.

**Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.**



X

CC

FECHA

/

/

Huella

### ANEXO AL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN A LOS SERVICIOS DE INTERNET DE SERVICOMPUTEL S.A.S

**AUTORIZACIÓN REPORTE CENTRALES DE RIESGOS:** Declaro bajo juramento que la información que he suministrado es verídica y doy consentimiento expreso e irrevocable a SERVICOMPUTEL S.A.S. o quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para: **a)** Consultar o confirmar en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, entidades financieras, autoridades competentes y con particulares toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, referencias, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito. **b)** Reportar a las centrales de información de riesgos datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi 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 la Superintendencia Financiera o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales. **d)** Conservar, tanto en SERVICOMPUTEL S.A.S. como en las centrales de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y e) de esta cláusula. **e)** Suministrar a las centrales de información de riesgo datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. **f)** Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de mis deberes constitucionales y legales. **g)** Realizar la notificación previa del reporte negativo mediante cualquiera de los siguientes canales: correo electrónico, mensaje de texto o mensajes de voz al correo electrónico, Whatsapp y/o al número del teléfono móvil registrado en este contrato.

**AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Autorizo **SERVICOMPUTEL S.A.S.** para recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar, transferir internacionalmente y cruzar con información propia o de terceros, mis datos personales con la finalidad de: realizar, a través de cualquier medio incluyendo mensajería instantánea, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con sus productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de su objeto social; generar una comunicación óptima en relación con sus servicios, productos, promociones, programación, estrenos, destacados, facturación y demás actividades; evaluar la calidad de sus productos y servicios y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con sus servicios y productos; prestar asistencia, servicio y soporte técnico de sus productos y servicios; realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios **SERVICOMPUTEL S.A.S.**; cumplir con las obligaciones contraídas con sus clientes, suscriptores, usuarios, proveedores, aliados, sus filiales, distribuidores, subcontratistas, y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de **SERVICOMPUTEL S.A.S.**; informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de **SERVICOMPUTEL S.A.S.**; controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades; facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados. En todo caso el tratamiento de mis datos personales debe estar sujeto a la protección establecida en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen, así como a la Política de Datos Personales establecida en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos sobre el Tratamiento de Datos Personales de **SERVICOMPUTEL S.A.S.** En cualquier momento podré ejercer los derechos establecidos en estas normas y particularmente modificar y/o revocar la autorización prestada o solicitar la supresión parcial o definitiva de mis datos personales. Las solicitudes de supresión y/o revocación de la autorización de datos personales no proceden

cuando EL SUSCRIPTOR tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de **SERVICOMPUTEL S.A.S.** de conformidad con lo establecido en las normas aplicables.

**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:** EL SUSCRIPTOR declara de manera voluntaria y dando certeza de que lo aquí consignado es información veraz y verificable, lo siguiente: **(i)** que los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de ninguna 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 o cualquier otra conducta delictiva, de acuerdo con las normas penales vigentes en Colombia; **(ii)** que EL SUSCRIPTOR, sus socios o administradores (cuando aplique), no ha sido incluido en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales e internacionales vinculantes para Colombia y definidas por SERVICOMPUTEL S.A.S. de acuerdo con su Sistema de Autocontrol y Gestión de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SAGRLAFT, entre las que se encuentran la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior - OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América y la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas; **(iii)** que no incurre en sus actividades en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. EL SUSCRIPTOR se obliga con SERVICOMPUTEL S.A.S. a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite la entidad, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a SERVICOMPUTEL S.A.S para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR autoriza a SERVICOMPUTEL S.A.S. a realizar consultas a través de cualquier medio, por sí mismo o a través de un proveedor, para efectuar las verificaciones necesarias para corroborar la información aquí consignada.

**PROHIBICIONES Y DEBERES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A 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:** El SUSCRIPTOR declara expresamente que conoce y acata las normas legales que señalan las prohibiciones y deberes para prevenir el acceso de 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 particularmente las señaladas en la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, Código Penal y demás normas que los modifiquen, sustituyan o adicione. La inobservancia de estas disposiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002. **PARÁGRAFO QUINTO-** De conformidad con lo establecido en el Decreto 1524 de 2002, EL SUSCRIPTOR se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones contenidas en el Artículo 4 y Artículo 5 del citado Decreto: 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.

**Se envía copia de este contrato de forma virtual a Whatsapp o correo electrónico del suscriptor**

Nombre legible Suscriptor: \_\_\_\_\_

Con las firmas del presente documento manifiesto que conozco y acepto las condiciones contractuales establecidas en este contrato y sus anexos

X

cc