



## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIO DE INTERNET FIJO

mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y TECNISOLUCIONES DENAR S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente \$ 200.000 Este contrato tendrá vigencia indefinida, contados a partir del 01/04/24. 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 el servicio de:

Internet Fijo

Servicios adicionales

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día 01/04/2024

### INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No  
Nombre/Razón Social:  
Identificación  
Correo electrónico  
Teléfono de contacto  
Dirección Servicio

Estrato n/a Municipio Tumaco Departamento NARIÑO  
Dirección Suscriptor Llorente

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Oferta Contratada Internet 30 Megas Hogar

La disponibilidad de los servicios y aplicaciones incluidas en los planes está sujeta a retiros o cambios que se comunicarán previamente

### SERVICIOS ADICIONALES

Nombre	Valor
n/a	

### EQUIPOS ENTREGADOS

Tipo	Cantidad	Valor
Ont	1	

ACEPTO 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

### CLAUSULA DE PERMANENCIA INTERNET FIJO

Valor total del cargo por conexión	0
Suma que le fue descontada o diferida del valor total de cargo por conexión	\$ _0_____
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___
Fecha de finalización de la permanencia mínima	___/___/___

### 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 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.tecnisolucionesdenar.com/indicadoresdecalidad](http://www.tecnisolucionesdenar.com/indicadoresdecalidad)

### 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 erado de cualquier responsabilidad con nosotros.

### MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización Esto incluye que no podemos cobrarle servicio que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin a 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 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 o 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día 10 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, si el operado no inicia la prestación del servicio el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación de contrato.

#### PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestro 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 de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos 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 parezca 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

#### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1. Nuestros medios de atención son: oficinas virtuales, página web, redes sociales y líneas telefónicas.
2. Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles
3. Si no respondemos es porque aceptamos su reclamo. Esto se llamaría silencio administrativo positivo y aplica.

#### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

Cuando este relacionada con actos de negativa de 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 de apelación.

#### 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 tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente

#### COBRO POR RECONEXION 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. Costo reconexión: \$ 30.000

El usuario es el UNICO 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.

**Suspensión del contrato** por No pago de 1 factura el usuario pagará cargo de reconexión y los servicios que pueda usar durante la suspensión. **Suspensión y terminación por:** Vencimiento del plazo o de sus prorrogas; incumplimiento de sus obligaciones, incluyendo el no pago de 2 facturas consecutivas ; Fuerza mayor/caso fortuito; Uso inadecuado de la red o del servicio; Por prevención de fraude; No viabilidad técnica o económica para prestar el servicio ; Irregularidades en los documentos suministrados; o por evolución tecnológica. El Usuario responde por los equipos entregados para la prestación y operación del servicio y autoriza el cobro de su reposición por daño o pérdida. Deberá entregarlos a la terminación del contrato del modo establecido la regulación, de no hacerlo pagará el valor comercial de los mismos. Las tarifas podrán incrementar por mes o año sin superar el 50 % de la tarifa antes del incremento, más el índice de precios al consumidor del año anterior. El interés de mora es el máximo legal, se cobrarán los gastos de cobranza judicial y extrajudicial. Respondemos hasta por 3 cargos mensuales anteriores al daño. No respondemos por lucro cesante, daños indirectos, incidentales o consecuenciales. Este contrato presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él.

Aceptación mediante firma o cualquier otro medio válido

C.C. / C.E.

FECHA

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

## ANEXO AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIO DE INTERNET TECNISOLUCIONES DENAR SAS

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

**Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.** El CLIENTE declara de manera voluntaria que (i) 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; (ii) El CLIENTE o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en la lista de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina TECNISOLUCIONES DENAR SAS (Tecnisoluciones) y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) 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 Tecnisoluciones y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El CLIENTE se obliga con Tecnisoluciones a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite Tecnisoluciones, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Tecnisoluciones para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL CLIENTE.

**Tratamiento de Datos Personales.** El CLIENTE autoriza a Tecnisoluciones (Calle 23 # 1 E 57 La Carolina – Pasto Tel. 3175628938), 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 Telefónica ha celebrado convenio para 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 crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales Tecnisoluciones celebre convenios comerciales en favor de los titulares. Los datos serán tratados de conformidad con las políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran en la a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web [www.tecnisolucionesdenar.com](http://www.tecnisolucionesdenar.com). El titular de los datos tiene derecho a actualizar, rectificar, suprimir los datos salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento para verificación de identidad y suscripción de contratos.

**Acceso a contenidos ilícitos.** El CLIENTE deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o vídeos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas son menores de edad. c) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, el usuario deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso en la difusión de material pornográfico asociado a menores de edad. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c) Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los usuarios de puedan proteger a si mismos a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones.

FIRMA CLIENTE:

C.C.

**IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS Y SOLUCIONES****ACTA DE ENTREGA/RETIRO DE EQUIPOS****INFORMACIÓN GENERAL DE LA VISITA**

NOMBRE DEL CLIENTE:

IDENTIFICACIÓN:

FECHA:

Entrega de Equipos  \_\_\_\_\_

Retiro de Equipos \_\_\_\_\_

CANTIDAD	DESCRIPCION	SERIAL
1	ONT	5A4B585829ABCDC0

**OBSERVACIONES:**

1. EQUIPO INSTALADO INSTALADA SE DEJA EN CALIDAD DE COMODATO O PRESTAMO, BAJO EL CUIDADO DEL CLIENTE Y DEBERA REINTEGRALA A LA EMPRESA UNA VEZ SE FINALICE EL CONTRATO EN EL MISMO ESTADO DE FUNCIONAMIENTO EN QUE SE ENTREGA.

**Firma de quien recibe:****Firma de quien Entrega:****NOMBRE:****C.C. No:****NOMBRE:****C.C. No.****MATERIALES UTILIZADOS**

<u>Fibra Drop (mts)</u>		<u>Router</u>	
<u>Tensores</u>		<u>Cable utp</u>	
<u>Conectores</u>		<u>Conectores Rj45</u>	
<u>Mecanicos</u>			

## **ANEXO AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIO DE INTERNET TECNISOLUCIONES DENAR SAS**

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

**Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.** El CLIENTE declara de manera voluntaria que (i) 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; (ii) El CLIENTE o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en la lista de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina TECNISOLUCIONES DENAR SAS (Tecnisoluciones) y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) 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 Tecnisoluciones y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El CLIENTE se obliga con Tecnisoluciones a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite Tecnisoluciones, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Tecnisoluciones para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL CLIENTE.

**Tratamiento de Datos Personales.** El CLIENTE autoriza a Tecnisoluciones (Calle 23 # 1 E 57 La Carolina – Pasto Tel. 3175628938), 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 Telefónica ha celebrado convenio para 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 crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales Tecnisoluciones celebre convenios comerciales en favor de los titulares. Los datos serán tratados de conformidad con las políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran en la a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web [www.tecnisolucionesdenar.com](http://www.tecnisolucionesdenar.com). El titular de los datos tiene derecho a actualizar, rectificar, suprimir los datos salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento para verificación de identidad y suscripción de contratos.

**Acceso a contenidos ilícitos.** El CLIENTE deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o vídeos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas son menores de edad. c) Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, el usuario deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso en la difusión de material pornográfico asociado a menores de edad. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c) Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los usuarios de puedan proteger a sí mismos a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones.