

CONTRATO ÚNICO
**DE
SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y CHILCO NET S.A.S. por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de ___ meses, contados a partir de la instalación del servicio. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual inicial.

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija:

Telefonía fija Internet fijo Televisión

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: _____ Estrato: _____

Dirección servicio: _____

Departamento: _____ Municipio: _____

Dirección suscriptor: _____

**CONDICIONES COMERCIALES
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

INTERNET: Satelital Inalámbrico Cableado

Plan mensual:			
Megas:		Ip Fijo:	
Valor del plan:	\$ _____		
OBSERVACIONES			
ADICIONALES DE INTERNET	CANTIDAD	VALOR	
VALOR TOTAL	\$ _____		
TELEVISIÓN : Satelital <input type="checkbox"/> Análoga <input type="checkbox"/> Digital <input type="checkbox"/>			
Plan mensual:			
Promoción:			
Decos o puntos incluidos:	Costo Instalación:	\$ _____	
Puntos Análogos con costo:	Multipuntos:		
Aplican Términos y Condiciones en www.clancolombia.com.co y www.tunet.co			

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 la pornografía infantil (Consultar anexo)
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos en la red, como el cable;
- 6) No cometer o ser partícipe de 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 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.clancolombia.com.co y www.tunet.co.**

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día 30 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

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.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web. www.clancolombia.com y www.tunet.co

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta:

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

Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

4

Cuando su queja o petición 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 de apelación.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del 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 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.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

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 reconexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo por 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 se use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

ANEXOS LEGALES: AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El USUARIO autoriza de manera irrevocable a CHILCO NET S.A.S, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con CHILCO NET S.A.S, pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor y capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con CHILCO NET S.A.S o para con los terceros, quienes tienen suscrito convenios con tal propósito. b) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con CHILCO NET S.A.S o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente completa, actualizada y exacta, de su 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 cualquiera de las superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuera el caso. d) Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos. El tratamiento de los datos se realizará de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en www.clancolombia.com.co y www.tunet.co. Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales, otorgada en virtud del presente contrato, usted podrá acudir al correo electrónico: tratamientodedatos@chilco.com.co, con el fin de solicitar la gestión correspondiente. En cuyo caso, daremos respuesta de acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente, usted tendrá derecho de: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable o Encargado del Tratamiento de datos, salvo cuando haya lugar a las excepciones señaladas en las disposiciones legales mencionadas, en relación con las cuales no es necesaria la autorización correspondiente; (iii) ser informado por parte del Responsable o Encargado del Tratamiento de datos, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. El USUARIO autoriza de manera irrevocable a CHILCO NET S.A.S, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con CHILCO NET S.A.S, pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor y capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con CHILCO NET S.A.S o para con los terceros, quienes tienen suscrito convenios con tal propósito. b) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con CHILCO NET S.A.S o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente completa, actualizada y exacta, de su 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 cualquiera de las superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuera el caso. d) Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Previa la realización de eventuales reportes a las centrales de información sobre comportamiento crediticio del USUARIO, Chilco Net S.A.S. le remitirá comunicación con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte, indicando la obligación en mora que generó el reporte, el monto y el fundamento de la misma. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** El responsable de tratamiento de la información es CHILCO NET S.A.S. con NIT 901.538.953-2 dirección principal Cra. Transversal 23 # 95-53 Piso 7 en Bogotá D.C. **AUTORIZACIÓN REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO.** En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, complementa o adiciona; el USUARIO autoriza expresamente a CHILCO NET S.A.S., a recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato. Igualmente autoriza a CHILCO NET S.A.S, o quien sea en un futuro acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con CHILCO NET S.A.S, pueda utilizar sus datos personales para la elaboración de base de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados y compartidos con terceros con los cuales CHILCO NET S.A.S. tenga establecidas alianzas comerciales o publicitarias. **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.** El USUARIO declara de manera voluntaria a que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual

Obligaciones usuarios: 1. **Condiciones cambio de plan:** aplica para el periodo de facturación siguiente; debe estar al día; debe tener buen comportamiento de pago; solo lo puede solicitar el titular; pierde beneficios y/o promociones de su plan anterior. 2. Usted debe informar a CHILCO NET S.A.S., cualquier daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura, así como cualquier conexión fraudulenta. 3. Permitir ingreso de personal CHILCO NET S.A.S. para auditorías, mantenimientos y demás que sea necesario. 4. Usted es responsable de garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas. En consecuencia, responderá hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas. 5. CHILCO NET entrega los equipos incluidos en los planes de internet en calidad de comodato; para la prestación de servicios podrá entregar otros equipos en comodato, arrendamiento y/o cualquier otro tipo de tenencia. Devolución de equipos: Usted deberá atender la cita programada en el lugar de instalación, también puede entregarlos en los sitios designados por nosotros, si Usted incumple y no se logra la restitución se cobrará el valor comercial de estos. 6. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a CHILCO NET en las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, deberá pagar a CHILCO NET, sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por CHILCO NET. 7. Usted debe responder por daños o deterioro de los equipos que CHILCO NET S.A.S., instale en el predio para la prestación de los servicios. 8. El incremento anual de las tarifas corresponderá al 20% más IPC sobre tarifa vigente o lo que estime Chilco Net .S.A.S.; los incrementos de tarifas se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que la suma total de dichos aumentos supere el porcentaje establecido del año calendario, y siempre que se den a conocer a EL USUARIO de conformidad con lo expresado en la regulación, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación en curso. 9. Terminación y/o suspensión por CHILCO NET S.A.S. sin requerimiento y declaración judicial por: incumplimiento del usuario de alguna obligación; retardo/falta de pago; fraude; entrega de información falsa o inconsistente; muerte o extinción de personalidad jurídica; explotación comercial no autorizada. Terminación no exime de cancelación de obligaciones causadas y costos de cobranza judicial-extrajudicial. Retardo del pago causará intereses de mora a la máxima tasa permitida por ley. No recuperará beneficios promocionales por ponerse al día. 10. Las partes establecen que este contrato será exigible judicialmente a partir del incumplimiento de cualquier obligación del Usuario, para lo cual agregará la factura respectiva determinando la cuantía adeudada, integrándose así un título ejecutivo con una obligación clara, expresa, exigible a cargo del Usuario.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio valido

CC/CE

FECHA: ____/____/____

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

Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) el USUARIO o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina CHILCO NET S.A.S 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 CHILCO NET 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 CHILCO NET S.A.S a entregar la 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 los solicite CHILCO NET S.A.S, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a CHILCO NET S.A.S para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el USUARIO. EL USUARIO: a) Acepta la terminación automática de la relación contractual en caso de encontrarse relacionado negativamente en listas o noticias por temas asociados al lavado de activos o financiación del terrorismo. b) Autoriza a revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente en Colombia. c) Se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada. Chilco Net S.A.S. podrá terminar de manera unilateral e inmediata el presente contrato en caso que EL USUARIO, sus socios o accionistas y/o sus administradores llegaren a ser: a) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, testaferrato, tráfico de estupefacientes o cualquier delito contra el orden constitucional b) ser incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como 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, la lista de la

Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o c) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de delitos de igual o similar naturaleza a los indicados en esta cláusula. EL USUARIO, indemnizará y mantendrá libre de cualquier daño a Chilco Net S.A.S. por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra Chilco Net S.A.S. por o con ocasión del incumplimiento por parte de EL USUARIO de las obligaciones que le apliquen en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como cualquier reclamo judicial, extrajudicial y/o administrativo que autoridades competentes inicien en contra de Chilco Net S.A.S. por o con ocasión de dicho incumplimiento. **PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA.** El USUARIO deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley de 2001, en la Ley 1336 de 2009, en el Decreto 1524 de 2002 y en el Código Penal, artículos 218 y 219 A. En especial a lo establecido en los siguientes artículos de la Ley 679 de 2001: Artículo 7. PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojarse 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. Alojarse en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 8. 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. Así mismo, tal como dispone el Decreto 1078 de 2015, que compila el Decreto 1524 de 2002 (Capítulo Primero, Título Décimo), las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones para el cumplimiento a la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte CHILCO NET S.A.S se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet. **EL SERVICIO DE TELEVISIÓN:** será prestado por la empresa TV Norte Comunicaciones S.A.S., identificada con NIT 900.546.537-1 quien será la directa responsable de velar por el cumplimiento de la Ley y la regulación en relación con la prestación eficiente y continua del servicio.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio valido	
CC/CE	FECHA: _____/_____/_____

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