



CHILCO NET S.A.S. - NIT 901.538.953-2

## 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  Análoga  Digital

Plan mensual: \_\_\_\_\_

Promoción: \_\_\_\_\_

Decos o puntos incluidos: \_\_\_\_\_ Costo Instalación: \$ \_\_\_\_\_

Puntos Análogos con costo: \_\_\_\_\_ Multipuntos : \_\_\_\_\_

### 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.netpais.co](http://www.netpais.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)

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

[servicioalcliente@netpais.com.co](mailto:servicioalcliente@netpais.com.co)

Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web. [www.netpais.co](http://www.netpais.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.

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.**

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](http://www.crcm.gov.co)

## ANEXOS DISPOSICIONES LEGALES

**AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** El USUARIO autoriza de manera previa, expresa e informada a CHILCO NET S.A.S., identificada con NIT 901.538.953-2, con domicilio en la Transversal 23 # 95-53 Piso 7, Bogotá D.C., teléfono 3103157234 y correo electrónico [tratamientodedatos@gaspais.com.co](mailto:tratamientodedatos@gaspais.com.co), en calidad de responsable del tratamiento, para recolectar, almacenar, usar, circular, actualizar, transferir, transmitir o suprimir sus datos personales con las siguientes finalidades: gestionar el proceso de vinculación y la ejecución, administración y terminación de la relación contractual; validar su identidad y realizar estudios de viabilidad para la prestación del servicio; realizar procesos de facturación, recaudo y gestión de cartera; atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, así como brindar soporte al usuario; cumplir obligaciones legales, regulatorias y contractuales; prevenir el fraude, la suplantación y otras actividades ilícitas; y consultar, reportar y actualizar su información en centrales de información financiera o crediticia, previa comunicación al titular en caso de reporte negativo conforme a la normativa vigente. Igualmente, el USUARIO autoriza a CHILCO NET S.A.S. para contactarlo a través de los datos y canales suministrados, tales como llamadas telefónicas, mensajes de texto, WhatsApp, correo electrónico u otros medios digitales, con fines relacionados con la gestión contractual, facturación, notificaciones, atención al cliente y gestión de cobranza, respetando los horarios, frecuencia y condiciones establecidos por la normatividad aplicable y utilizando únicamente los canales autorizados por el titular para dicho contacto. El titular podrá conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada, ser informado sobre el uso de su información, revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos cuando no exista un deber legal o contractual que lo impida, así como acceder gratuitamente a los mismos, conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en [www.netpais.co](http://www.netpais.co).

**TRATAMIENTO DE DATOS BIOMÉTRICOS:** El USUARIO autoriza de manera previa, expresa, informada y voluntaria el tratamiento de su firma manuscrita y/o electrónica, la cual podrá ser considerada un dato biométrico, con el fin de validar su identidad, formalizar y soportar la celebración y ejecución del contrato, así como prevenir la suplantación o el fraude; este dato será tratado bajo medidas de seguridad reforzadas y únicamente para las finalidades aquí señaladas, informándose al USUARIO que, al tratarse de un posible dato sensible, no está obligado a autorizar su tratamiento, sin perjuicio de que su utilización pueda ser necesaria para la formalización o ejecución del contrato, y que podrá revocar esta autorización y solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento conforme a los procedimientos establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales, salvo que exista un deber legal o contractual que impida su eliminación, caso en el cual la revocatoria no afectará la legalidad del tratamiento realizado con anterioridad.

**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.** El USUARIO declara de manera voluntaria que los recursos utilizados para la ejecución del presente contrato, así como sus ingresos, no provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano ni en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, y no serán utilizados para financiar actividades terroristas; que ni él ni sus socios, accionistas o administradores poseen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos o en aquellas establecidas por organismos nacionales o internacionales en materia de lucha anticorrupción y financiación del terrorismo que CHILCO NET S.A.S. pueda consultar; que en el desarrollo de su objeto social no incurre en actividades ilícitas y se obliga a responder frente a CHILCO NET S.A.S. y/o terceros por cualquier perjuicio derivado de estas afirmaciones. Asimismo, el USUARIO se compromete a entregar información veraz y verificable, actualizando su información personal, corporativa, societaria o institucional, así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios o cuando CHILCO NET S.A.S. lo solicite, con la totalidad de los soportes documentales exigidos, y acepta que el incumplimiento de esta obligación faculta a CHILCO NET S.A.S. a terminar de manera inmediata y unilateral cualquier relación con él. El USUARIO acepta la terminación automática del contrato si se encuentra relacionado negativamente en listas o noticias sobre lavado de activos o financiación del terrorismo, autoriza a CHILCO NET S.A.S. a revelar su información personal y de negocios cuando sea requerida por autoridad competente, y se compromete a actualizar anualmente la información o antes si ocurren cambios relevantes. Adicionalmente, acepta que CHILCO NET S.A.S. podrá terminar unilateralmente el contrato si él, sus socios, accionistas o

administradores son vinculados por autoridades a investigaciones por narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, testaferrato, tráfico de estupefacientes o delitos contra el orden constitucional; si son incluidos en listas de control de LA/FT nacionales o internacionales, como OFAC, ONU u otras listas públicas; o si son condenados en procesos judiciales relacionados con delitos de igual o similar naturaleza. Finalmente, el USUARIO se obliga a indemnizar y mantener libre de cualquier daño a CHILCO NET S.A.S. por multas, perjuicios o reclamos judiciales, extrajudiciales o administrativos que puedan derivarse del incumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

### **PROTECCIÓN DE MENORES (PORNOGRAFÍA INFANTIL) Y USO ADECUADO DEL SERVICIO.**

EL USUARIO se obliga a cumplir con la normatividad vigente en Colombia relacionada con la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en entornos digitales, en especial lo dispuesto en la Ley 679 de 2001, la Ley 1336 de 2009, el Decreto 1078 de 2015, y las normas del Código Penal que resulten aplicables, así como aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. En virtud de lo anterior, EL USUARIO deberá: a) Abstenerse de alojar, transmitir, almacenar o divulgar contenidos que involucren directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Abstenerse de publicar o facilitar acceso a material pornográfico cuando existan indicios de participación de menores de edad. c) Abstenerse de promover, enlazar o direccionar a sitios que contengan material de explotación sexual de menores de edad. d) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier hecho del que tenga conocimiento relacionado con este tipo de conductas. e) Hacer uso adecuado del servicio, evitando su utilización para fines ilícitos o contrarios a la ley. Por su parte, **CHILCO NET S.A.S.**, en cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Chilco Net S.A.S. deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. 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 cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas. Por lo anterior, **CHILCO NET S.A.S.**, en su calidad de proveedor del servicio, implementará las medidas técnicas y administrativas necesarias para prevenir el acceso a contenidos de explotación sexual de menores de edad, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 de 2015 y demás normas aplicables. En desarrollo de esta obligación, **CHILCO NET S.A.S.** realizará el bloqueo de las URL y dominios reportados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) u otras autoridades competentes.

**EL SERVICIO DE TELEVISIÓN:** El servicio de televisión será prestado por **TV Norte Comunicaciones S.A.S.**, quien será responsable del cumplimiento de la normativa aplicable a dicho servicio, incluyendo las disposiciones relacionadas con la protección de menores y la prestación eficiente y continua del mismo.

**VIGENCIA.** La presente autorización estará vigente durante el tiempo en que exista una relación contractual, comercial o legal con CHILCO NET SAS, y durante el término adicional que exijan las normas aplicables.

Declaro que la información suministrada es veraz y que he sido informado(a) sobre el tratamiento y mis derechos conforme a la ley.

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

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