TÉRMINOS Y CONDICIONES
OFERTA netpaís noviembre 2026

1. **IDENTIDAD DEL OPERADOR:** La presente oferta comercial es organizada por **CHILCO NET S.A.S.**, identificada con NIT 901.538.953-2, a través de su marca **netpaís** (en adelante, el "**netpaís**").

   netpaís ofrece el servicio de acceso a internet fijo mediante planes de fibra óptica simétrica de 150 Mbps, 200 Mbps, 300 Mbps, 500 Mbps, 700 Mbps y 900 Mbps, a elección del usuario, en los municipios de Ibagué (Tolima), La Dorada (Caldas) y Puerto Salgar (Cundinamarca), sujeto a disponibilidad de cobertura.

   Así mismo, ofrece el servicio de internet fijo y televisión, mediante planes de fibra óptica simétrica de 150 Mbps, 200 Mbps, 300 Mbps,500 Mbps,700 Mbps y 900 Mbps junto con el Plan Básico de Televisión prestado por **TVN Norte Comunicaciones S.A.S.**, a elección del usuario, en los municipios de **Ibagué (Tolima), La Dorada (Caldas) y Puerto Salgar (Cundinamarca), Los Patios y Villa del rosario (Norte de Santander)**, igualmente sujeto a disponibilidad de cobertura.

2. **OBJETO DE LA OFERTA:**
   La presente actividad corresponde a una oferta de carácter comercial, en la cual los incentivos promocionales se otorgan de manera directa y automática a los usuarios que cumplan con la totalidad de las condiciones objetivas definidas en la presente oferta.

3. **MARCO NORMATIVO APLICABLE:**
   La presente oferta se desarrolla en cumplimiento de la normativa colombiana vigente, en especial de las disposiciones aplicables en materia de protección al consumidor, telecomunicaciones y comercio electrónico, incluyendo, pero sin limitarse a: La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en especial lo relacionado con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, las disposiciones aplicables de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en materia de protección al consumidor y prácticas comerciales y en lo no previsto en el presente documento, se aplicarán las demás normas legales y reglamentarias que resulten pertinentes.

4. **VIGENCIA:**
La oferta estará vigente desde el primero **(01) de octubre de 2026 hasta el treinta (30) de octubre de 2026**, o hasta agotar existencias de los incentivos comercial disponibles, lo que ocurra primero. netpaís podrá dar por finalizada la oferta en cualquier momento en caso de agotarse los incentivos definidos, informando oportunamente a los usuarios a través de sus canales oficiales.

5. **COBERTURA**:
La oferta aplica para los municipios de Ibagué (Tolima), La Dorada (Caldas) y Puerto Salgar (Cundinamarca), Los Patios y Villa del rosario (Norte de Santander) sujeta a la disponibilidad de cobertura y a la verificación del servicio.

La cobertura podrá ser consultada y certificada a través de:

- ✓ Nuestra página web: netpais.co
- ✓ Línea Call Center: 310 315 7234
- ✓ Línea de WhatsApp: 322 884 4035

6. **USUARIOS**:
Podrán participar personas naturales mayores de edad, siempre que cumplan con las condiciones establecidas en los presentes términos y condiciones.

7. **CONDICIONES DEL SERVICIO**:
Las condiciones de cada plan, incluidos costos, permanencia mínima, instalación, traslados y reajustes tarifarios, hacen parte integral del contrato de prestación de servicios y se aplicarán conforme a la normativa vigente.

Zona Norte de Santander:
7.1. Aplica para usuarios nuevos que contraten el servicio durante el periodo de vigencia del presente documento, así como para usuarios existentes que contraten un servicio adicional. 7.2. Los planes de internet fijo no cuentan con cláusula de permanencia, se aplica cláusula de permanecía mínima de 12 meses únicamente si el cliente recibe como obsequio un repetidor o cámara wifi, según la promoción vigente al momento de la contratación. 7.3. El equipo terminal de red óptica (ONT) necesario para la prestación del servicio será entregado por netpaís al usuario en calidad de comodato. 7.4. La visita de instalación se programará de común acuerdo con el usuario y no tiene costo. 7.5. La instalación incluye un (2) punto físico de conexión de hasta un (1) metro desde el equipo terminal de red óptica, siempre que sea requerido por el usuario. Los puntos adicionales o extensiones superiores a un

(1) metro, previamente autorizados por el usuario, tendrán un costo adicional de $ 25.000 IVA incluido, el cual será reflejado en la factura del servicio de internet. 7.6. netpaís podrá reajustar las tarifas del servicio en cualquier momento, conforme a las condiciones del mercado y la normativa vigente, informando previamente al usuario. En todo caso, los incrementos deberán atender criterios de razonabilidad y proporcionalidad, teniendo en cuenta factores como la variación de costos y el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior. 7.7. En caso de que el usuario solicite el traslado del servicio a otro domicilio dentro de zonas con cobertura, se aplicará un costo de $35.000. netpaís podrá recoger directamente el módem/equipo terminal óptico (ONT) o indicar al usuario si debe trasladarlo al nuevo domicilio para su instalación. Los traslados adicionales solicitados por el usuario generarán un costo adicional más el IVA vigente, el cual será informado previamente para su aprobación y cobrado en la factura del servicio.

Zona Centro: Ibagué, La Dorada y Puerto Salgar:

7.1. Aplica para usuarios nuevos que contraten el servicio durante el período de vigencia del presente documento, así como para usuarios existentes que contraten un servicio adicional. 7.2. El equipo terminal de red óptica (ONT), requerido para la prestación del servicio de internet, será entregado por netpaís al usuario en calidad de comodato. 7.3. La instalación incluye un (1) punto físico de conexión de hasta un (1) metro desde el equipo terminal de red óptica, siempre que sea requerido por el usuario. Los puntos adicionales o extensiones que superen dicha longitud, y que sean previamente autorizados por el usuario, tendrán un costo adicional de $ 25.000 IVA incluido, el cual será facturado en el servicio de internet. 7.4. netpaís podrá reajustar las tarifas del servicio en cualquier momento, conforme a las condiciones del mercado y la normativa vigente, informando previamente al usuario. En todo caso, los incrementos deberán atender criterios de razonabilidad y proporcionalidad, teniendo en cuenta factores como la variación de costos y el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior. 7.5. En caso de que el usuario solicite el traslado del servicio a otro domicilio dentro de zonas con cobertura, se aplicará un costo de $35.000. netpaís podrá recoger directamente el módem o equipo terminal óptico (ONT), o indicar al usuario que lo traslade a la nueva ubicación para su instalación. Los traslados adicionales solicitados por el usuario generarán un costo adicional más el IVA vigente, el cual será informado previamente para su aprobación y cobrado en la factura del servicio. 7.6. El valor de los planes dependerá de la zona de residencia del usuario al momento de la contratación. La zonificación aplicable se encuentra anexa a los presentes términos y condiciones y servirá como referencia para la validación de tarifas y ofertas correspondientes.

Importante: El servicio de televisión es prestado directamente por **TVN Norte Comunicaciones S.A.S.**, quien actúa como proveedor independiente. En consecuencia, netpaís no asume responsabilidad por la calidad, disponibilidad o continuidad de dicho servicio.

***El servicio de televisión incluido en los planes se otorga a título de obsequio. ***

8. **INCENTIVOS:** Los incentivos se asignan de manera directa a los usuarios que cumplan las condiciones de la oferta.

- INSTALACION Y SUSCRIPCION GRATIS
- SIN CLAUSULA DE PERMANENCIA

- Planes Norte de Santander – Residencial





- Planes Zona Centro La Dorada y Puerto Salgar – Residencial:





- Planes Zona Centro La Dorada y Puerto Salgar – Comercial:



- Planes Zona Centro Ibagué – Residencial:



- Planes Zona Centro Ibagué – El Salado:



***Los planes con obsequio incluyen cláusula de permanencia de 12 meses.**

9. CONDICIONES GENERALES:

- ✓ La entrega de incentivos está supeditada al cumplimiento integral de las condiciones comerciales y técnicas del servicio contratado.

- ✓ netpaís verificará la identidad del usuario y el cumplimiento de los requisitos establecidos en estos términos y condiciones.
- ✓ En caso de incumplimiento de cualquiera de las condiciones, el usuario perderá el derecho al incentivo, sin lugar a reconocimiento o compensación alguna.
- ✓ netpaís podrá modificar, suspender o cancelar la oferta en caso de presentarse eventos de fuerza mayor o caso fortuito, informando oportunamente a través de sus canales oficiales.
- ✓ La aceptación en la oferta generará relación contractual.
- ✓ Se entiende que el usuario actúa de buena fe y que la información suministrada es veraz, completa y verificable.

10. CONTROL ANTIFRAUDE:

netpaís se reserva el derecho de auditar, verificar y, en caso de ser necesario, negar a cualquier usuario cuando se evidencie alguna de las siguientes situaciones:

- ✓ Suministro de información falsa, inexacta o inconsistente.
- ✓ Uso indebido de múltiples cuentas o identidades.
- ✓ Manipulación, alteración o falsificación de contenido requerido para la oferta.

La descalificación implicará la pérdida del derecho al incentivo, sin que haya lugar a compensación, reconocimiento económico o indemnización alguna.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Los datos personales recolectados en el marco de la presente oferta serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen o complementen.

La información será utilizada para las siguientes finalidades:

- ✓ La gestión, desarrollo y ejecución de la oferta.
- ✓ La verificación del cumplimiento de los requisitos por parte de los usuarios.
- ✓ El contacto con los usuarios para efectos relacionados con la oferta.
- ✓ El envío de información comercial, publicitaria y promocional de netpaís, previa autorización del titular cuando sea requerida.

El titular de la información podrá ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, así como revocar la autorización otorgada, a través de los

canales oficiales dispuestos por netpaís, conforme a su política de tratamiento de datos personales.

12. USO DE IMAGEN:

El usuario autoriza a netpaís para utilizar, de manera gratuita, su imagen, nombre y el contenido que publique en el marco de la oferta, en medios físicos o digitales, con fines promocionales, publicitarios y comerciales.

Esta autorización se otorga sin limitación territorial y por el término máximo permitido por la ley.

El tratamiento de estos datos se realizará conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y a la política de tratamiento de datos de netpaís.

Las imágenes utilizadas en las piezas publicitarias son de carácter ilustrativo y de referencia; en consecuencia, los incentivos podrán presentar variaciones en sus características, sin que ello implique modificación de su naturaleza o calidad.

La autorización será facultativa y podrá ser revocada por el titular en cualquier momento, conforme a la normativa de protección de datos personales.

13. RESPONSABILIDAD:

netpaís no será responsable por:

- ✓ Fallas en plataformas de terceros.
- ✓ Uso indebido de incentivos por parte del usuario o usuario.
- ✓ Información incorrecta suministrada.

14. ACEPTACIÓN:

La participación en la presente actividad implica la aceptación plena, expresa e incondicional de estos términos y condiciones por parte del usuario, quien reconoce que el acceso a los incentivos está sujeto al cumplimiento de las disposiciones aquí establecidas.

En caso de que se genere algún impuesto con ocasión del incentivo recibido, este será asumido por el usuario beneficiario.

15. MODIFICACIONES:

netpaís se reserva el derecho de modificar, suspender o finalizar la oferta en cualquier momento, en caso de fuerza mayor, caso fortuito, fraude, agotamiento de incentivos o por razones operativas debidamente justificadas, informando oportunamente a través de sus canales oficiales. Las modificaciones no afectarán derechos ya causados a favor de los usuarios.

16. GLOSARIO:

- ✓ **Usuario:** Persona natural que contrata o adquiere los servicios ofrecidos por netpaís a través de los canales autorizados.
- ✓ **Incentivo:** Beneficio, bien o servicio adicional otorgado al usuario que cumpla con las condiciones previamente definidas en la oferta comercial. Dicho incentivo no es canjeable por dinero ni por otros bienes o servicios, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- ✓ **Fraude:** Cualquier acción u omisión, dolosa o culposa, que tenga como finalidad alterar, manipular o desvirtuar la correcta ejecución de la oferta, el cumplimiento de sus condiciones o la obtención indebida de incentivos.

**** FIN DEL DOCUMENTO ****