



TV CONEXIONES EV S.A.S.
NIT 901839711-9 RTIC 96009732

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS Nº _____

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **TV CONEXIONES EV S.A.S.**, Nit. **901839711-9**, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del _____

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 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 _____

Dirección Servicio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Velocidad Máxima Ofrecida

50MB () 60MB () 80MB () Otro (MB)

Otros Servicios: _____

Corte de Facturación el día 30 de cada mes.

(Fecha límite para el pago del servicio)

Si nuestro sistema no registra su pago, se efectuará la suspensión del servicio a partir de cinco (5) días hábiles después de la fecha límite de pago del servicio.

La no recepción de la factura no exime al suscriptor del pago. Dicha factura deberá ser solicitada a través de nuestros canales de atención.

Señor suscriptor:

1. Acepta usted pagar el costo de la instalación del servicio sin cláusula de permanencia valor \$ _____

2. Acepta usted pagar el ____% del costo de la instalación con cláusula de permanencia de ____ meses valor \$ _____ ☐

Nombre del Vendedor: _____ ☐

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.
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable.
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio por más de 24 horas (las cuales serán contadas a partir del reporte por parte del suscriptor a nuestra compañía) o este sea suspendido 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:

<https://www.crcom.gov.co/es/pagina/condiciones-de-calidad-en-servicios-de-telecomunicaciones>

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 TEMPORAL

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión temporal 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, luego de haber finalizado el periodo de permanencia mínima. 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.

Valor total

* Espacio diligenciado por el usuario

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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención: Dirección: Cra 4 # 7A - 15 Tubará / Atlántico Cel. 3127830871 Correo: contacto@telconet.com.co www.telconet.com.co
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 petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta	
4	Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o 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 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 apelación. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

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. El usuario tendrá un traslado del servicio sin costo al año. Todo traslado adicional tendrá un costo de _____ mil pesos \$_0.000 dicho cobro se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

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 conexión empleado en la prestación de los servicios.

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

Los equipos instalados para la prestación del servicio de internet son propiedad de TV CONEXIONES EV S.A.S. y son entregados en calidad de comodato.

En caso de daño total o modificación que no provenga del deterioro natural del/los equipo(s). el usuario deberá informar y se procederá a la respectiva revisión por los técnicos de nuestra empresa. Si se evidencia que el equipo se ha visto afectado directamente por el usuario, este deberá cancela a TV CONEXIONES EV S.A.S. el valor de la reposición de los equipos al precio del mercado vigente, dicho cobro se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación y el servicio continuará siendo facturando.

En caso de presentarse daños en los equipos instalados por fenómenos naturales tales como descargas eléctricas, inundaciones, fuego, etc., el usuario deberá asumir el valor de dichos equipos y el servicio continuará siendo facturando.

Al momento que el cliente desee la suspensión de los servicios, los equipos instalados para la prestación de este le serán retirados por personal técnico de la compañía.

Si por diversas circunstancias el presente contrato prestara mérito de orden jurídico (denuncias, demandas, indemnizaciones, etc.) todos los costos que ocasione tal evento serán asumidos por el suscriptor.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido		
CC/CE	FECHA	
Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co		

ANEXO AL CONTRATO TV CONEXIONES EV S.A.S.
NIT 901839711-9 / RTIC 96009732

DATOS CONTRATANTE			
Nombre/Razón Social:			
Tipo de Identificación:	CC. ☐ CE. ☐ NIT. ☐	Número	
Teléfono de contacto Fijo:		Teléfono de contacto Móvil:	
E-mail:			
FECHA INSTALACIÓN			
Día:	Mes:	Año:	
DATOS INSTALACIÓN			
Dirección de Instalación:			
Departamento	Ciudad	Barrio	Interior / Torre / Apartamento
SERVICIO CONTRATADO			
Internet ☐	TV ☐	IPTV ☐	Telefonía ☐
Velocidad de Descarga Internet Hasta:			
EQUIPOS INSTALADOS			
Marca			
Modelo			
Funcionalidad			
CONDICIONES DE USO ADECUADO DE LOS EQUIPOS INSTALADOS			
ANEXOS LEGALES: HÁBEAS DATA Y AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS: Con la suscripción del Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones en los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 EL USUARIO autoriza a TV CONEXIONES EV S.A.S., NIT 901839711-9, para consultar cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información, y sea fuente de información respecto a los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, con el fin de verificar sus condiciones para acceder y/o modificar productos o servicios en TV CONEXIONES EV S.A.S.. Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de abstenerse de autorizar el tratamiento de datos sensibles, el usuario manifiesta que autoriza de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa al tratamiento de datos sensibles (huella dactilar), con la finalidad de validar su identidad. Para esta última finalidad, también autoriza a TV CONEXIONES EV S.A.S. de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa el tratamiento de sus datos sensibles de voz y rostro para que validen su identidad. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. Del mismo modo, el USUARIO, otorga a TV CONEXIONES EV S.A.S. expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. La política de tratamiento de datos de TV CONEXIONES EV S.A.S., se encuentra disponible para consulta en www.telconet.com.co. Así mismo autorizo de manera expresa a TV CONEXIONES EV S.A.S. para que puedan comunicarse conmigo a través de Mensaje de texto y/o WhatsApp a la línea móvil suministrada. PARÁGRAFO PRIMERO. Previa la realización de eventuales reportes a las centrales de información sobre comportamiento crediticio del USUARIO, TV CONEXIONES EV 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. TV CONEXIONES EV S.A.S. informa al USUARIO que sus datos personales suministrados en virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio, financiero y perfilamiento,			

para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por TV CONEXIONES EV S.A.S. o por terceros, esta información será conservada por TV CONEXIONES EV S.A.S. con la debida diligencia. EL USUARIO puede en cualquier momento ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la mencionada ley; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la referida ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga al usuario el deber de permanecer en nuestras bases de datos; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. PARÁGRAFO TERCERO. El responsable de tratamiento de la información es TV CONEXIONES EV S.A.S. con NIT 901839711-9, dirección principal Cra 4 # 7A - 15 y teléfono 3127830871 en Tubará – Atlántico. PORNOGRAFIA INFANTIL: EL USUARIO declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos, en especial EL USUARIO no podrá alojar en su propio sitio a) Imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales de menores de edad, b) Material pornográfico, en modo de imágenes o videos, si existen indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad c) Vínculos o “Links”, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. EL USUARIO deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance, la difusión de material pornográfico de menores de edad, c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad y 4) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de las cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. SARLAFT. 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. EL USUARIO declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo se responsabiliza ante TV CONEXIONES EV S.A.S. porque sus empleados, accionistas, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas y se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada a TV CONEXIONES EV S.A.S. . TV CONEXIONES EV 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 TV CONEXIONES EV S.A.S. por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra TV CONEXIONES EV 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 TV CONEXIONES EV S.A.S. por o con ocasión de dicho incumplimiento.

Aceptación condiciones instalación del servicio mediante firma o cualquier otro medio válido	
CC/CE	FECHA

TELCONNECT
INTERNET • CONECTIVIDAD
— CONECTANDO TU MUNDO —