

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y \_\_\_\_\_, 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

- Pos pago ☐

- Plan único de televisión por suscripción ☐

- Promociones suscripción \_\_\_\_\_

- Subtotal Suscripción \$ \_\_\_\_\_

- Promoción \_\_\_\_\_

- Promoción vigencia hasta

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

- Duración descuento \_\_\_\_\_

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Valor total

\* Espacio diligenciado por el usuario



vitelcomunet.sas@hotmail.com

### 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 partícipe 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.operador.com/indicadores de calidad.](http://www.operador.com/indicadores-de-calidad)

### 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 \_\_\_\_ 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 nocancelados 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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestro medios de atención son:  
vitelcomunet.sas@hotmail.com

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<br>\$...                                                    | Mes 2<br>\$... | Mes 3<br>\$... | Mes 4<br>\$...  | Mes 5<br>\$...  | Mes 6<br>\$...  |
| Mes 7<br>\$...                                                    | Mes 8<br>\$... | Mes 9<br>\$... | Mes 10<br>\$... | Mes 11<br>\$... | Mes 12<br>\$... |

## 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 esta 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 conexión empleado en la prestación de los servicios.

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

### ESPACIO PARA LOS OPERADORES

**PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO:** El suscriptor se obliga a pagar mensualidades por el valor contratado. El precio a pagar no incluye en suma alguna por el pago de los derechos de autor por ejecución pública. Por lo tanto VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S. no será responsable por el pago de los derechos de autor que se causen por ejecución pública de obras protegidas. VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S. podrá incrementar el valor del servicio en cualquier momento, caso en el que comunicará a EL SUSCRIPTOR el valor de dicho incremento previa a su aplicación y la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste. Las tarifas del plan único de televisión por suscripción se incrementarán en un porcentaje máximo anual que no supere el 60% del valor tarifa al momento del reajuste tarifario, quedando a elección de VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S. el índice de reajuste que utilizará y la periodicidad de la misma. Todo esto conforme con el registro de tarifas ante la Entidad competente si por ley o reglamento es necesario.

**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La parrilla de programación no es caracterizada, por lo tanto, EL SUSCRIPTOR acepta que VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S. se encuentra facultado para introducir los cambios que estime convenientes en la parrilla de programación, previa información a EL SUSCRIPTOR con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación al cambio –validar esta cláusula con la CRC.

Acepto y declaro conocer las condiciones contractuales que me han sido informadas con o sin cláusula de permanencia, las cuales puede consultar en nuestras

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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

**AUTORIZACION REPORTE CENTRALES DE RIESGOS:** Declaro bajo juramento que la información que he suministrado es verídica y don consentimiento expreso e irrevocable a VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S. o quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para: a) Consultar o confirmar en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, entidades financieras, autoridades competentes, y con particulares toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, referencias, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito. \_\_\_\_ b) Reportar a las centrales de información de riesgos datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi 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 la Superintendencia Financiera o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales. \_\_\_\_ d) Conservar, tanto en VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S. como en las centrales de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y e) de esta cláusula. \_\_\_\_ e) Suministrar a las centrales de información de riesgo datos relativos a mis solicitudes de crédito así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. \_\_\_\_ f) Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de mis deberes constitucionales y legales.

**AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Autorizo a VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S. para recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar, transferir intencionalmente y cruzar con información propia o de terceros, mis datos personales con la finalidad de: realizar, a través de cualquier medio incluyendo mensajería instantánea, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otro relacionado con sus productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de su objeto social; generar una comunicación óptima en relación con sus servicios, productos, promociones, programación, estrenos, destacados, facturación y demás actividades; evaluar la calidad de sus productos y servicios y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con sus servicios y productos; prestar asistencia, servicio y soporte técnico de sus productos y servicios; realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios y productos contratados con VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S.; cumplir con las obligaciones contraídas con sus clientes, suscriptores, usuarios, proveedores, aliados, sus filiales, distribuidores, subcontratistas, outsourcing y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S.; informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S., controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades; facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados. En todo caso el tratamiento de mis datos personales debe estar sujeto a la protección establecidas en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen así como a la Política de Datos Personales establecida en el Manual interno de tratamiento de datos personales de VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S., que se encuentra disponible en \_\_\_\_\_ enlace donde va a quedar disponible. En cualquier momento podré ejercer los derechos establecidos en estas normas y particularmente modificar y/o revocar la autorización prestada o solicitar la supresión parcial o definitiva de mis datos personales. Las solicitudes de supresión y/o revocación de la autorización de datos personales no proceden cuando EL SUSCRIPTOR tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S. de conformidad con lo establecido en las normas aplicables.

**ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:** EL SUSCRIPTOR declara de manera voluntaria y dando certeza de que lo aquí consignado es información veraz y verificable, lo siguiente: \_\_\_\_ (i) que los recursos utilizados para la ejecución del siguiente contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de ninguna actividad ilícita previstas en el Código Penal Colombiano, las normas que lo modifiquen o adicionen, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas o cualquier otra conducta delictiva de acuerdo con las normas penales vigentes en Colombia. \_\_\_\_ (ii) que el suscriptor, sus socios o administradores (Cuando aplique, no ha sido incluido en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales vinculantes para Colombia y definidas por VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S., de acuerdo con su sistema de Autocontrol y gestión de riesgo y lavado de activos y financiación del terrorismo SAGRLAFT, entre las que se encuentran la lista de la Oficina de Control de Activos en el exterior –OFAC, emitida por el por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norteamérica y la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de Naciones Unidas: \_\_\_\_ (iii) que no incurre en sus actividades en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. EL SUSCRIPTOR se obliga con VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S., a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite la entidad, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S., para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR autoriza a VITEL COMUNICACIONES NET S.A.S., a realizar consultas a través de cualquier medio, por sí mismo o a través de un proveedor, para efectuar las verificaciones necesarias para corroborar la información aquí consignada.

**PROHIBICIONES Y DEBERES PARA PREVENIR EL ACCESO A MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA Y A IMPEDIR EL APROVECHAMIENTO DE REDES GLOBALES DE INFORMACIÓN CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL U OFRECIMIENTO DE SERVICIOS COMERCIALES QUE IMPLIQUEN ABUSO SEXUAL CON MEMORES DE EDAD:** EL SUSCRIPTOR declara expresamente que conoce y acata las normas legales que señalan las prohibiciones y deberes para prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad particularmente las señaladas en la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, Código Penal y demás normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen. La inobservancia de estas disposiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002, EL SUSCRIPTOR se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones contenidas en el Artículo 4 y Artículo 5 del citado Decreto: Artículo 4º. **Prohibiciones.** Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: \_\_\_\_ 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con memores de edad. \_\_\_\_ 2. Alojar 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 memores de edad. \_\_\_\_ 3. Alojar en su propio sitio vínculos o “links”, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 5º. **Deberes.** Sin perjuicio de las obligaciones 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 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.

Nombre legible Suscriptor:

☐ CC ☐ CE ☐ NIT No. \_\_\_\_\_

Con las firmas del presente documento manifiesto que conozco y acepto las condiciones contractuales establecidas en este contrato y sus anexos.

X