

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 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.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 período 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.

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

TIPO DE CLIENTE
RESIDENCIAL ☐ COMERCIAL ☐
EMPRESARIAL ☐ DEDICADO ☐

PERFIL CONTRATADO: _____ MG

TIPO DE VENTA
DIRECTA ☐
REFERIDA ☐ POR _____

FORMA DE PAGO
CAJA ☐ CONVENIO ☐ _____
TRANSFERENCIA ☐

DOCUMENTOS ANEXOS
CC ☐ RUT ☐ CERTIFICADO ☐

ANTICIPADO ☐ VENCIDO ☐

DESCRIPCIÓN DE OTROS SERVICIOS

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.

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.

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 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.

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 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.

FÁCIL COMUNICACIONES SAS, quien en adelante se denominará **FÁCIL**.
OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR: 1) Reportar toda conexión fraudulenta. 2) Permitir el ingreso del personal de **FÁCIL**, para auditorías, mantenimientos de redes. 3) Verificar la identidad de dicho personal comunicándose con las líneas de atención. 4) Responder por daño o deterioro en los equipos. 5) Devolver los equipos que haya recibido a cualquier título no traslativo de dominio, so pena de incurrir en el pago de los equipos hasta por el precio de compra. 6) Informar a **FÁCIL** el cambio de dirección de instalación. 7) Abstenerse de realizar conductas fraudulentas o no autorizadas en la red tales como y sin limitarse a: Relaying, Defacing, Phishing, Spamming, Spoofing, Flooding, Bouncing, entre otras. 8) Abstenerse de realizar interceptación de comunicaciones. Condiciones para modificación o cambio de plan escogido: (i) Aplicará en el periodo de facturación siguiente. (ii) Debe estar el día (iii) Únicamente la puede realizar **EL SUSCRIPTOR**. (iv) Presentar buen comportamiento de pago. El aumento máximo de tarifas no excederá anualmente el 50% de la tarifa vigente antes del incremento, mas un porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior. El incremento(s) de tarifas se podrá(n) realizar en cualquier tiempo, sin que el computo total de los aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año, lo cual se dará a conocer en los términos regulados. Los principales factores que limitan la velocidad efectiva del internet fijo que usted puede experimentar y sobre los cuales **FÁCIL** tiene control son los relacionados con: Alta latencia en la red del proveedor de servicios, congestión del canal de internet del proveedor, congestión de las redes troncales y redes de acceso, comportamientos anómalos de tráfico como ataque cibernéticos, usuarios maliciosos, etc., problemas en la red de acceso, fallas en las troncales de red (ruido, malas conexiones y atenuaciones), entre otros. Los factores que limitan la velocidad efectiva del internet fijo ajenos a **FÁCIL** son los relacionados con el consumo excesivo del ancho de banda de aplicaciones de **SUSCRIPTOR**, congestión en la red WIFI, Conexión de dispositivos adicionales como repetidores, routers inalámbricos, fallas y congestión en las troncales internacionales de internet, entre otros. Las partes establecen que este contrato será exigible judicialmente a partir del incumplimiento de cualquier obligación de Usuario y/o Comprador, para el efecto se le agregará la factura o el estado de cuenta respectivos y emitidos por **FÁCIL**, donde se determinará la cuantía, integrándose así un título ejecutivo, contenido de una obligación clara, expresa, exigible y a cargo del deudor.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en
www.crc.com.gov.co

HABEAS DATA Y AUTORIZACIÓN DE INFORMES Y REFERENCIAS: Con la suscripción del contrato único de servicios fijos en los términos de las leyes 1266 del 2008 y 1581 del 2012 EL SUSCRIPTOR autoriza a FÁCIL COMUNICACIONES SAS para que consulte de cualquier fuente y/o actualice a cualquier operador de información 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. Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que me asiste a abstenerme de autorizar el tratamiento de datos sensibles, manifiesto que autorizo de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa al tratamiento de datos sensibles (huella dactilar), con la finalidad de validar la identidad del SUSCRIPTOR. A esos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las personas. Del mismo modo, EL SUSCRIPTOR, otorga a FÁCIL COMUNICACIONES SAS expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. PARÁGRAFO PRIMERO. Previa la realización de eventuales reportes a centrales de información sobre comportamiento crediticio del SUSCRIPTOR, FÁCIL COMUNICACIONES SAS le remitirá comunicación con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que produzca el reporte, el monto y el fundamento de la misma, de conformidad con lo expresado en la regulación. PARÁGRAFO SEGUNDO. FÁCIL COMUNICACIONES SAS informa al SUSCRIPTOR que sus datos personales suministrados en virtud de la suscripción del Contrato Único de Servicios Fijos serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operaciones de banco de datos de contenido crediticio y financiero, par fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por FÁCIL COMUNICACIONES SAS o por terceros, esta información será conservada por FÁCIL COMUNICACIONES con la debida diligencia. EL SUSCRIPTOR puede en cualquier momento ejercer el derecho previsto en artículo 8 de la ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables de Tratamiento o Encargados de Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquello cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable de 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, adiciones 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 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 concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, estas medidas no procederán cuando existan una obligación legal o contractual que imponga al SUSCRIPTOR el deber de permanecer en nuestra 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 FÁCIL COMUNICACIONES SAS con NIT 900.840.070-4, dirección Cra 3 No. 7-11 Cogua y teléfono 3506002664. PORNOGRAFÍA INFANTIL. declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en 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 artículo 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adiciones; se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos, en especial EL SUSCRIPTOR no podrá alojar en su propio sitio 1) Imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales de menores de edad, 2) Material pornográfico en modo de imagen o videos, si existen indicios de las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad 3) Vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan materiales pornográficos relativo a menores de edad. EL SUSCRIPTOR deberá 1) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga 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 de menores de edad 3) 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 mismo a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad SARLAFT, EL SUSCRIPTOR: a) Acepta la terminación automática de la relación contractual en caso de encontrarse relacionado negativamente en listas o noticias en temas asociados a 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 menos en caso de que ocurra cambios en la información suministrada. EL SUSCRIPTOR declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel nacional o internacional para el control de lavado de activos o financiamiento del terrorismo; así mismo se responsabiliza ante FÁCIL COMUNICACIONES SAS por que sus empleados, accionistas, y miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales y su revisor fiscal tampoco se encuentran en dichas listas y se compromete a actualizar anualmente información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada a FÁCIL COMUNICACIONES SAS. FÁCIL COMUNICACIONES SAS. podrá tener de manera unilateral e inmediata el presente contrato en caso que EL SUSCRIPTOR, sus socios o accionistas y/o sus administradores llegare a ser (i) 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 (ii) 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 de 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 de lavado de activos y financiación del terrorismo o (iii) 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 SUSCRIPTOR, indemnizara y mantendrá libre de cualquier daño a FÁCIL COMUNICACIONES SAS por cualquier multa o perjuicio que fuera provocado y que sufra FÁCIL COMUNICACIONES SAS por o con ocasión del incumplimiento por parte de EL SUSCRIPTOR 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 FÁCIL COMUNICACIONES SAS por o con ocasión de dicho incumplimiento.