



## CONTRATO UNICO DE PRESTACION DE SERVICIO FIJOS

### CONTRATO UNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **OPTIC NETWORKS SAS.** 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

1. Telefonía Móvil ☐
2. Internet Fijo ☒
3. Televisión ☐

Servicios Adicionales: \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El Servicio se activará a más tardar el día {contrato\_inicio}

### INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombre /Razón Social: \_\_\_\_\_  
Identificación: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Teléfono de Contacto: \_\_\_\_\_  
Dirección Servicio: \_\_\_\_\_  
Estrato \_\_\_\_\_  
Departamento: **Magdalena**  
Municipio: **Santa Marta**

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERISTICAS DEL PLAN:

1. El plan cuenta con \_\_\_\_\_.
2. Término de duración del contrato: \_\_\_\_\_.
3. Facturación mensual.
4. Los costos por servicios de mantenimiento y cambio de redes ESTAN INCLUIDOS en el valor del plan.
5. Sujeta a modificación de precios por ancho de banda diferente.
6. Costo de Instalación de FTTH por valor de: \_\_\_\_\_.
7. No existe caracterización específica de la oferta, más allá de lo expresamente pactado.

**VALOR TOTAL:** \$ \_\_\_\_\_

### 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.
7. Hacer uso adecuado de la presentación de PQRS.
8. Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presenta 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. Consulta en la página:

<https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/indicadores-calidad-en-servicios-telecomunicaciones>

### CESION

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 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 podamos 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 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 15 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 los que le informaremos las condiciones en las 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 reconectar 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 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.

### COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1. Nuestros Medios de Atención son: Oficinas Físicas, Página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
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 repuesta

4. Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y este 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 (Súper Intendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.
5. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la CRC, 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   | \$ 100.000   |        |         |         |         |
| 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                               | __ / __ / __ |        |         |         |         |
| <b>Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes</b>     |              |        |         |         |         |
| 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.

#### 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 de reconexión: **SEGÚN COSTOS ASOCIADOS A LA OPERACIÓN**

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.

#### ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS EN COMODATO

Recibirá en comodato los equipos necesarios para la prestación del servicio, cuya propiedad es y seguirá siendo de Optic Networks.

Usted se compromete a hacer uso adecuado de los equipos y a devolverlos en el mismo estado en que le fueron entregados, salvo el desgaste normal por el uso.

En caso de finalización de la relación contractual o terminación del servicio, deberá devolver inmediatamente los equipos suministrados en comodato. Si no realiza la devolución en un plazo máximo de quince (15) días, estará obligado a pagar el valor comercial de los equipos no devueltos, conforme a la cotización vigente en el mercado al momento de la terminación del contrato o del servicio.

#### ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes 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.

#### CANALES DE CONTACTO AUTORIZADOS POR EL CLIENTE

En caso de no manifestar expresamente su oposición a ser contactado por OPTIC NETWORKS, El Cliente autoriza a OPTIC NETWORKS S.A.S. a ponerse en contacto para asuntos de publicidad, cobranza y cualquier otro tema en relación con los servicios prestados por OPTIC NETWORKS, utilizando los siguientes canales de comunicación:

Correo Electrónico: A la dirección de correo electrónico proporcionada por El Cliente en el Contrato.

WhatsApp u otros servicios de mensajería instantánea: Al número de teléfono móvil proporcionado por El Cliente en el Contrato.

Otros Medios Digitales Óptimos: Cualquier otro medio digital adecuado y destinado a la comunicación.

Asimismo, El Cliente autoriza a El Proveedor a ponerse en contacto por medios físicos, incluyendo, pero sin limitarse a, envío de documentación postal y visitas al lugar de domicilio de El Cliente.

Se entenderá que estas visitas se llevarán a cabo con el debido respeto a la privacidad de El Cliente y de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables.

\* Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

CC/CE/PPTE/PPT

Fecha:

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

OPTIC NETWORKS

901533825-5

#### ANEXO CLÁUSULAS ADICIONALES AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS

El presente anexo hace parte integral del contrato único de servicios fijos y obliga a las partes en lo que se establece en las siguientes cláusulas:

#### AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De manera previa, expresa e informada doy mi consentimiento libre y voluntario a OPTIC NETWORKS como responsable del tratamiento de mis datos personales, o a quien represente sus derechos, para que con los

datos personales, privados, semiprivados y sensibles de mi propiedad, que han sido suministrados en virtud de la relación contractual que origina esta autorización, realice el tratamiento de los mismos, los transfiera o transmita, con fines directamente relacionados con el vínculo contractual que dio origen al otorgamiento de esta autorización, en particular para ofrecer productos o servicios a través de cualquier medio o canal; realizar gestión de cobranza; suministrar información comercial, legal, de productos, de servicios, estadísticas, encuestas; incluyendo contactarme para estos fines mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, información a través del sistema y visitas. He sido informado previamente: que el tratamiento de mis datos se realizará conforme a la Política de Tratamiento de la Información publicada en [www.opticnetworks.com](http://www.opticnetworks.com) de las finalidades con las que se recopilan mis datos, los derechos que tengo como titular: (a) conocer, actualizar, corregir o suprimir la información entregada, (b) solicitar prueba de la autorización otorgada, (c) ser informado previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales, (d) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, (e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantía. Sólo procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que se ha incurrido en conductas contrarias a la ley. Acceder gratuitamente a mis datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento; así mismo, que es facultativo suministrar datos sensibles entendidos estos como aquellos que afectan mi intimidad como titular, que puedan dar lugar a discriminación, los que revelan: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, los relativos a la salud, vida sexual, entre otros, así como mis datos biométricos: reconocimiento de una característica básica e intransferible de las personas, como la huella digital, facial, entre otros y que para el ejercicio de mis derechos puedo presentar consultas, solicitudes o reclamos a través de las oficinas de atención de OPTIC NETWORKS o en su página web. Autorizo a OPTIC NETWORKS para que utilice los datos que he incluido en el presente contrato, demás documentos suministrados, con el fin de que me envíe información a través de mis teléfonos de contacto y/o a mi correo electrónico; con fines comerciales, publicitarios, relacionados con mis servicios, campañas publicitarias, recomendaciones y demás actividades que desarrolle OPTIC NETWORKS

Firma:

Aceptación de la autorización TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES,  
a través de firma o cualquier otro medio válido

#### AUTORIZACIÓN CONSULTA Y REPORTE OPERADORES DE INFORMACIÓN

Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a OPTIC NETWORKS o a quien represente sus derechos, para que, a partir de los servicios que me preste y cualquier obligación que contraiga con OPTIC NETWORKS y/o para con los terceros con quienes tienen suscrito convenios con tal propósito y con fines estadísticos y de información financiera o comercial consulte, informe, reporte, procese o divulgue, a los operadores de información todo lo referente a mi comportamiento como usuario, nacimiento, modificación, extinción de los servicios y obligaciones por mi contraídas o que llegare a contraer con OPTIC NETWORKS; para el efecto podrá: I) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de información toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, el manejo de mis productos, mi capacidad de pago, para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación con OPTIC NETWORKS o para con los terceros con quienes tienen suscrito convenios con tal propósito; II) Reportar a las centrales de información, datos sobre los servicios que adquiera, mi comportamiento como cliente de aquellas obligaciones de contenido patrimonial con OPTIC NETWORKS o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios esta naturaleza, el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como cliente; III) Enviar la información mencionada a las centrales de información y riesgo de manera directa y, también, por intermedio de las Superintendencias 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; IV) Conservar la información reportada en las centrales de información y riesgo, con las debidas actualizaciones durante el tiempo

que la misma ley establezca, de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago de las obligaciones la información indicada en los literales I) y II) de esta cláusula.

Firma:

Aceptación de la autorización CONSULTA Y REPORTE CENTRALES DE RIESGO,  
a través de firma o cualquier otro medio válido

#### PROHIBICIONES Y DEBERES PARA LA PREVENCIÓN CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, el USUARIO deberá acatar las siguientes PROHIBICIONES: EL USUARIO no podrá bajo ningún medio y en ningún caso: I) Alojar en su propio sino imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; II) 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 menores de edad; III) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad, así como los siguientes DEBERES: Son deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, los siguientes: I) Denunciar ante la autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores; II) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; III) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; IV) 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. EL USUARIO tampoco podrá en ningún caso, para los servicios contratados a OPTIC NETWORKS, alojar contenidos de pornografía infantil o que muestren indicios de participación de menores de edad.

#### RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

EL USUARIO certifica que cumple con las obligaciones que bajo la legislación vigente le correspondan para apoyar la prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo. En tal sentido de manera voluntaria y dando certeza que todo lo aquí consignado es cierto, declara: I) Que los bienes y recursos que posee y con los que la paga las obligaciones a su cargo no provienen de ninguna de las actividades ilícitas contempladas en la ley, y que no admitirá que terceros efectúen pagos en su nombre con fondos provenientes de actividades ilícitas señaladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione; II) El USUARIO, sus socios, accionistas o administradores, no se encuentran registrados en listas de control de riesgo de lavado de activos nacionales o internacionales y en aquellas establecidas en la lucha contra la corrupción y/o financiación al terrorismo y que puedan ser consultados en las mismas; III) En desarrollo de su objeto social, no incurrirá ni incurrirá en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique, reglamento o adicione; IV) El USUARIO declara que no se encuentra en ninguna de las listas establecidas a nivel nacional o internacional para control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo, así mismo se responsabiliza para en caso de representar persona jurídica, sus empleados, administradores, accionistas tampoco se encuentren en las referidas listas.