

VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S.**NIT. 900.985.986-8****CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de servicios entre usted y VPN INGENIERÍA, por el que pagará mínimo mensualmente \$_____

Este contrato tendrá vigencia de **12 meses**, contados a partir del mes de _____

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

☐ Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial.

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija: Internet fijo ☐

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado con un plazo máximo hasta el día 5 de cada mes.

El servicio se activará a más tardar el día: ____/____/____

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombres _____

Apellidos _____

Identificación _____

E-mail _____

Celular _____

Dirección Servicio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección Suscriptor _____

Contacto Autorizado _____

Celular _____

**CONDICIONES COMERCIALES
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN****TIPO DE PLAN**

☐ COMERCIAL ☐ RESIDENCIAL

PLAN DE CONEXIÓN A INTERNET _____ MB _____

VALOR MENSUAL \$ _____

VALOR DE INSTALACIÓN \$ _____

Aumento de tarifas: VPN INGENIERÍA podrá aumentar las tarifas en cualquier tiempo, siempre y cuando se dé aplicación a lo establecido en la Resolución 5111 de 2017 o cualquier norma que la modifique, adicione o sustituya. Esto es informar el incremento con al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación anterior. Cuando se presente cambios en las tarifas, VPN INGENIERÍA se las informará al USUARIO de conformidad con lo establecido en la regulación correspondiente. Informadas las tarifas de no estar de acuerdo, el usuario podrá terminar el contrato en los 30 días siguientes pagando las sumas que adeude.

OBSERVACIONES

MANIFIESTO QUE HE SIDO INFORMADO (A) SOBRE LA NECESIDAD DE TENER UNA CONEXIÓN ELÉCTRICA PARA LA EFECTIVA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET, ADEMÁS DE LA IMPORTANCIA DE PROTEGER DICHA CONEXIÓN PARA EL CUIDADO Y BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES QUE ME HAN SIDO ENTREGADOS EN COMODATO E INSTALADOS A SATISFACCIÓN. MANIFIESTO TAMBIÉN QUE ME COMPROMETO A PROPORCIONAR UN SISTEMA ELÉCTRICO CONFIABLE Y A TENER LOS POLO A TIERRA SOLICITADOS POR EL PERSONAL DE VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S.

CUENTA CON POLO A TIERRA ☐ **NO** ☐ **SI**

Aceptado cliente:

CC/NIT:

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 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.vpningenieria.com/indicadoresdecualidad

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, siempre y cuando esté dentro de los tiempos establecidos. Para solicitar un cambio de tarifa a una de menor valor, debe llevar como mínimo 6 meses de permanencia. 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, **salvo que se encuentre dentro de la 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 10 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.

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, suspendemos 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 no resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

CC.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

MEDIOS DE ATENCIÓN

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas: Vereda Alto del Naranjo, Finca el Manantial – Manizales, página web: www.vpningenieria.com redes sociales FACEBOOK <https://www.facebook.com/vpningenieria/> y líneas telefónicas 018000423756. Soporte Técnico 3202302929 - 3116767828 **WhatsApp facturación 3162464000** 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 de 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 de conexión	\$750.000.00
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
\$750.000	\$680.000	\$610.000	\$540.000	\$470.000	\$400.000
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$330.000	\$260.000	\$190.000	\$120.000	\$50.000	\$0

CAMBIO DE DOMICILIO

VALOR TRASLADO \$ _____ 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.

RESOLUCIÓN No. 5111 DE 2017

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones. **Artículo 2.1.10.12. Imposibilidad técnica de prestar el servicio. Cuando el usuario cambie su domicilio y por razones técnicas el operador no pueda seguir prestándole el servicio contratado, se dará la terminación del contrato, salvo que el usuario decida ceder su contrato a una tercera persona, caso en el cual debe atender las reglas dispuestas en el artículo 2.1.8.5 del capítulo 1 del Título II de la presente resolución.**

Cuando en virtud de este artículo proceda la terminación y el usuario tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, deberá pagar las sumas que debe asociadas a dicha cláusula, proporcional al tiempo que falta para que termine la misma.

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 este 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 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.

DESCRIPCIÓN EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO

1. ANTENA: SI ☐ NO ☐ MODELO _____
SERIAL _____

2. ROUTER: SI ☐ NO ☐ MODELO _____
SERIAL _____

CC. _____

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcm.gov.co

**VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES
S.A.S
NIT: 900.985.986-8**

El presente Anexo hace parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos y obliga a las partes a lo siguiente:

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Identificación del responsable del tratamiento:

VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S.

Identificada con NIT **900.985.986-8**

Domicilio principal en la Vereda Alto del Naranjo, Finca el Manantial.

Correo electrónico facturacion@vpningenieria.com.co

Teléfono: **316 2464000**

Tratamiento de Datos Personales. El USUARIO autoriza a VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S., para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. celebre convenios comerciales en favor de los titulares. Los datos serán tratados de conformidad con las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web www.vpningenieria.com El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento, estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

ACCESO A CONTENIDOS ILÍCITOS

El USUARIO deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: **PROHIBICIONES.** El usuario no podrá: a) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) 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. c) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. **DEBERES.** Sin

perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, el usuario deberá:

- a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de 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 con menores de edad. c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. d) 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 incumplimiento de estas prohibiciones y deberes acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones.

b)
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El USUARIO declara de manera voluntaria que (1) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (2) El usuario o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. y que puedan ser consultadas por esta; (3) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El USUARIO se obliga con VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S., suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta

obligación faculta a VPN INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el usuario.

CC. _____

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

VALORES PAGADOS	
Prorratio mes	\$
Estabilizador	\$
Instalación	\$
Equipos y otros	\$
TOTAL	\$

- ☐ Efectivo
- ☐ Transferencia

Elaboró: _____

Revisó: _____