



N° 00001

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 participe de actividades de fraude.

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 3 meses, contados a partir del El plazo máximo de instalación es de 3 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*:

Internet fijo ☐ Televisión ☐

Servicios adicionales

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día .

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.

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 24 horas 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

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

Valor Total con descuento incluido \$

EQUIPOS INSTALADOS

**CONDICIONES COMERCIALES
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

Equipo . _____

MAC Address: _____

MODIFICACIÓN

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). 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, 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)

Nuestros medios de atención son: oficinas físicas,
Calle 9 N 6-136 Calle Central

- 1 LINEA DE ATENCION 317 341 0219 - Pueblo Bello Cesar
- SOPORTE TECNICO 314 577 8178

- 2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 48 horas 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 3 días hábiles siguientes a la respuesta, y

PUNTO DE PAGOS

TRANSACCIONES:

Efectivo: Oficina Calle 9 # 6-136 Pueblo Bello, Cesar

Cuenta ahorros BANCOLOMBIA: 656-000229-16

DAVIPLATA: 318 719 5927 **NEQUI:** 318 719 5927

HORARIOS PARA PAGAR FACTURAS EN OFICINA

LUNES A SABADO : 8:00 AM - 12:30 PM

2:00 PM - 7:00 PM

DOMINGOS : CERRADO

SOPORTE TECNICO:

LUNES A SABADO : 8:00 AM - 12:00 PM

2:00 PM - 6:00 PM

Domingos: solo reporte de caidas maxivas..

CC/CE

pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo al correo novanetdigitalsas@gmail.com Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

FIRMA

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

EQUIPOS EN COMODATOS

Los equipos terminales instalados al cliente (ONT, ROUTER, ACCESPOINT) son en comodato y/o alquiler, y son necesarios para la prestación de servicio, las partes acuerdan que dichos equipos deben ser entregados al finalizar el contrato y/o desistir del servicio. En caso de daño, pérdida, hurto, daños atmosféricos, fluctuaciones de energía, mal uso del equipo, cambio de fuente (adaptador) sin previo aviso, EL CLIENTE deberá reponer el equipo según su valor comercial. Estos equipos están especificados y enunciados con sus respectivos seriales y MAC, en el ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO que el cliente firmará a satisfacción cuando sea instalado en la residencia o local comercial.

PARAGRAFO:

Si transcurrido tres (3) días hábiles contados a partir de la terminación y/o suspensión del contrato de servicio y sin que el usuario y/o suscriptor hubiese devuelto los bienes entregados en comodato, dará lugar a la empresa **NOVANET DIGITAL S,A,S**, para iniciar acciones ejecutivas y/o de cobros del valor comercial de los equipos terminales instalados y descritos anteriormente.

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. ESTE COBRO SE REFLEJA SI AUN ESTÁ EN EL PERÍODO DEL CONTRATO Y SU SUSPENSIÓN SUPERA LOS 10 DÍAS DE DESCONEXIÓN. 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: \$ 15.000

ANEXO 1 CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

PROHIBICIONES Y DEBERES EN RELACION CON EL TRATAMIENTO DE CONTENIDOS ILÍCITOS

Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. EL USUARIO declara de manera voluntaria que **(i)** 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; **(ii)** 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 COLOMBIA; **(iii)** 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 NOVANET DIGITAL 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 NOVANET DIGITAL 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 NOVANET DIGITAL S.A.S., suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a NOVANET DIGITAL S.A.S. para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL USUARIO.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. EL USUARIO autoriza a NOVANET DIGITAL S.A.S. para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, 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 publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que NOVANET DIGITAL 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 NOVANET DIGITAL 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 rigen en Colombia. 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: Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán:** **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 vídeos, 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, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán:** **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

Solicitante:

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

C.C

Aceptacion de contrato mediante firma o cualquier medio valido

Aceptada: NOVANET DIGITAL S.A.S.

JUAN CARLOS DUARTE FAJARDO

C.C 79797588

REP. LEGAL