



CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y @sonet, por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de ___ meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

LOS SERVICIOS

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Internet fijo ☐

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Productos o servicios adicionales _____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de dd/mm/aaaa

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato N°: _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio fijo _____ Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Línea o número móvil _____
Dirección del usuario _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo

Descripción

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	\$
---------------------------------------	----

INCREMENTOS TARIFARIOS

@sonet podrá incrementar anualmente el valor del plan hasta un máximo de ___ % del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1. Informarse, antes de celebrar el contrato o aceptar un nuevo servicio, acerca de las condiciones del servicio.
2. Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.
3. Pagar las obligaciones contraídas con el operador en las fechas acordadas.
4. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude haciendo uso de un servicio de comunicaciones.
5. Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.
6. Hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para su prestación.
7. Informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio.
8. Actuar de buena fe durante toda la relación contractual.
9. Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por el operador, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.
10. Permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, y en especial permitir la realización de revisiones o visitas técnicas previamente programadas y aceptadas.

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

Para los servicios fijos:

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día dd/mm/aaaa.

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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 nuestra página web: www.asonet.com.co

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 O TERMINACIÓN

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, aplicable únicamente para servicios fijos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

No obstante, usted puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura.

Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, sean del segmento fijo o del segmento móvil, de manera independiente, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

SUSPENSIÓN

Servicios fijos: 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. Si el paquete de servicios incluye servicios del segmento móvil y del segmento fijo, usted podrá recibir una factura por cada segmento.

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. Usted puede pagar los servicios fijos y móviles de manera separada.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Los servicios fijos y móviles se suspenderán de manera separada dependiendo sobre cuál de ellos recae el impago. 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 una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de siguiente 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.

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 (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión servicios fijos:	\$
-----------------------------------	----

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas: Carrera 7 n° 7-84 centro, Garzón - Huila, Neiva: Calle 19 Sur No. 7-127 Zona Industrial El Pital: Carrera 10 Nom 8-39 Barrio Centro página web: www.asonet.com.co , redes sociales: Facebook, instagram, whatsapp, Lineas telefonicas: 3118666946
2	Presente cualquier queja, petición 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.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta	
4	Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicios fijos, NO APLICA SOBRE EL PLAN DE SERVICIOS MÓVILES.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una 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 de conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según 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
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

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.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

@sonet entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos.

El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a **3118666946**.

OTRAS CONDICIONES

1. Uso y manipulación de equipos: El usuario deberá hacer uso adecuado de los equipos y elementos suministrados o instalados por @SONET COLOMBIA S.A.S. y abstenerse de abrirlos, modificarlos, desinstalarlos o trasladarlos por cuenta propia. Las actividades técnicas sobre dichos equipos deberán ser realizadas por personal autorizado por el operador.

2. Reubicación de equipos: La reubicación de los equipos o elementos instalados por @SONET COLOMBIA S.A.S. dentro del inmueble deberá ser previamente solicitada y coordinada con el operador, con el fin de verificar las condiciones técnicas requeridas para la adecuada prestación del servicio.

3. Visitas y acceso técnico: Cuando resulte necesario realizar actividades relacionadas con el mantenimiento, reparación, diagnóstico, actualización o reubicación de los equipos asociados al servicio, el usuario deberá facilitar, previa coordinación, el acceso al lugar de prestación del servicio, de conformidad con las condiciones y procedimientos establecidos por @SONET COLOMBIA S.A.S.

4. Instalaciones internas y elementos del usuario: El usuario deberá mantener en condiciones adecuadas las instalaciones internas, el suministro eléctrico y los demás elementos de su propiedad que resulten necesarios para el funcionamiento de los equipos asociados al servicio. Los equipos, dispositivos, repetidores, routers, sistemas de distribución inalámbrica, cableado u otros elementos de propiedad del usuario o de terceros no hacen parte de los equipos suministrados por @SONET COLOMBIA S.A.S., salvo que hayan sido expresamente incluidos en los servicios contratados.

5. Intervención o manipulación por terceros: Cuando se evidencie técnicamente la intervención, modificación o manipulación no autorizada de los equipos o elementos de red instalados por @SONET COLOMBIA S.A.S., el operador podrá realizar las acciones técnicas necesarias para restablecer las condiciones adecuadas de prestación del servicio, de conformidad con la regulación vigente.

6. Factibilidad técnica para cambio de domicilio: Las solicitudes de cambio de domicilio estarán sujetas a la verificación de factibilidad técnica, cobertura, disponibilidad de infraestructura y demás condiciones necesarias para la prestación del servicio en la nueva dirección. El resultado de dicha verificación será informado al usuario, de conformidad con los derechos y alternativas establecidos en el presente contrato y en la regulación vigente.

7. Condiciones particulares de instalación: La instalación del servicio incluye hasta ciento cincuenta (150) metros de tendido de fibra óptica. Cuando, de acuerdo con las

condiciones técnicas requeridas para la instalación, sea necesario superar dicha longitud, cada metro adicional a los ciento cincuenta (150) metros incluidos tendrá un valor de MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE (\$1.700) por metro adicional. El metraje requerido y el valor correspondiente serán informados al usuario previamente a la ejecución de la instalación y deberán ser aceptados por este.

8. Condiciones de conectividad inalámbrica y reporte de fallas: La experiencia de conexión mediante redes inalámbricas dentro del inmueble puede variar de acuerdo con las características físicas del lugar, distancia respecto del equipo de acceso, obstáculos, interferencias, cantidad de dispositivos conectados y demás condiciones propias de la red interna. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las condiciones de calidad y velocidad correspondientes al servicio contratado y de las obligaciones regulatorias del operador. El usuario deberá informar oportunamente las fallas que identifique en la prestación del servicio a través de los medios de atención habilitados por @SONET COLOMBIA S.A.S., suministrando la información necesaria para facilitar la identificación y atención de la incidencia.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Tipo de Vivienda: Propia ☐ Arriendo ☐ Familiar ☐

Referencia Personal (2).

Nombre: _____

Cel. _____

Nombre: _____

Cel. _____

Referencia Familiar (1).

Nombre: _____

Cel. _____

Persona: Jurídica ☐ Natural ☐

Representante Legal _____

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Fecha DD/MM/AAAA

Asesor: _____

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

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Con la suscripción del Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones en los términos de las leyes 1266 de 2008 EL USUARIO autoriza a @SONET COLOMBIA SAS en adelante @SONET para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información, y sea fuente de información respecto a 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, con el fin de verificar sus condiciones para acceder y/o modificar productos o servicios en @SONET. Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de abstenerse de autorizar el tratamiento de datos sensibles, el usuario manifiesta que autoriza de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa al tratamiento de datos sensibles (huella dactilar), con la finalidad de validar su identidad.

Para esta última finalidad, también autoriza a @SONET de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa el tratamiento del dato sensible de voz y para que valide la identidad en los contactos telefónicos que realice con @SONET. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. Del mismo modo, el USUARIO, otorga a @SONET expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. La política de tratamiento de datos de @SONET, se encuentra disponible para consulta en www.asonet.com.co Así mismo autorizo de manera expresa a @SONET para que puedan comunicarse conmigo a través de WhatsApp a la línea móvil y correos electrónicos suministrados.

PARÁGRAFO PRIMERO. Previa la realización de eventuales reportes a las centrales de información sobre comportamiento crediticio del USUARIO, @SONET le remitirá comunicación con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte, indicando la obligación en mora que generó el reporte, el monto y el fundamento de la misma.

PARÁGRAFO SEGUNDO. @SONET informa al USUARIO que sus datos personal es suministrados en virtud de la Suscripción del contrato de prestación de servicios de

telecomunicaciones serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EL USUARIO puede en cualquier momento ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del 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, adicionen 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 y 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 se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga al usuario el deber de permanecer en nuestras bases de datos; f) Acceder en forma gratuita sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

PARÁGRAFO TERCERO. El responsable de tratamiento de la información es @SONET con NIT.900669038-6, dirección principal CRA7#7-84 Centro Garzón Huila y teléfono 3118666946.

3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001, conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2002 y el artículo 2.2.10.3.2 del Decreto 1078 de 2015 (que compiló el artículo 7º del Decreto 1524 de 2002).

los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios 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 acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:
NÚMERO DOCUMENTO:
FECHA:

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