



NIT: 901400706-6  
WWW.CONEXACOLOMBIA.COM  
WhatsApp y PBX: (+57) 300 912 1250  
YOPAL – CASANARE

No. \_\_\_\_\_

#### 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.

#### 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.conexacolombia.com/indicadorescalidad](http://www.conexacolombia.com/indicadorescalidad).

#### 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 escrito mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día **20** de cada mes).

#### SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud por escrito mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día **20** de cada mes). 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 siempre y cuando NO exista cláusula de permanencia mínima vigente. Para esto debe realizar una solicitud por escrito mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día **20** 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.

#### PROMOCIONES

Si usted adquiere un servicio con promociones, solo podrá disminuir la capacidad del plan contratado, 6 meses posteriores a la finalización de la promoción.

### CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **Conexa Telecomunicaciones S.A.S.** por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir de la fecha de instalación del servicio. 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\*:

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

##### Internet:

Nombre del Plan \_\_\_\_\_

Hogar  Comercial  Empresarial

Velocidad de bajada hasta \_\_\_\_\_ Mbps

Velocidad de subida hasta \_\_\_\_\_ Mbps

Valor del plan \$ \_\_\_\_\_

Valor de conexión \$ \_\_\_\_\_

Promociones:

Descuento \$ \_\_\_\_\_

Vigencia de promoción hasta \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Subtotal mensualidad con promociones \$ \_\_\_\_\_

Subtotal mensualidad sin promociones \$ \_\_\_\_\_

Observaciones:

Valor mensualidad total \$ \_\_\_\_\_

Valores IVA incluido.

\*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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestros medios de atención son: página web, WhatsApp, y línea telefónica.

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 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 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.

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 siguiente tabla 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
\$160.000	\$146.667	\$133.333	\$120.000	\$106.677	\$93.333
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$80.000	\$66.667	\$53.333	\$40.000	\$26.667	\$13.333

## 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 por disponibilidad de puertos o cobertura de red, usted puede ceder su contrato a un tercero o finalizarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está 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

El servicio será suspendido por mora en el pago de una (1) factura. Se cobrará 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: \$7.000.

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 usas son desechos que no deben ser botados a la caneca, comuníquese con nosotros para que podamos disponer de los mismos de manera correcta.

Los equipos entregados al cliente son propiedad de Conexa Telecomunicaciones S.A.S y se entregarán en calidad de comodato; la devolución de equipos se deberá realizar en una cita en el lugar de instalación, en caso de no restituirlos se cobrará al cliente la suma de \$150.000. En caso de deterioro de los equipos por manipulación inadecuada del cliente, se realizará cobro al cliente por valor de \$150.000. Si los equipos no son devueltos al finalizar el contrato o cancelación del servicio, el usuario se hará responsable por su pérdida. Así, usted autoriza a Conexa Telecomunicaciones S.A.S para cobrar el valor de \$150.000, las sanciones previstas y demás perjuicios causados, así como su reporte como deudor moroso ante las centrales de riesgo.

Su incumplimiento de las obligaciones de pago dentro del plazo establecido como fecha límite de pago en la factura, constituye mora. En tal caso, el presente contrato y las facturas constituirán título ejecutivo. Los intereses moratorios serán cobrados a la tasa máxima permitida por la Ley.

El servicio es prestado bajo la modalidad MES ANTICIPADO.

El servicio será suspendido por no pago de 1 factura el día 5 de cada mes.

Nombre Legible del Suscriptor

Firma del Suscriptor

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

C.C.

FECHA: \_\_/\_\_/\_\_

**Anexo Legal al Contrato Único de Servicios Fijos**  
**Este Anexo Legal es una parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos.**

**Administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.** El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS y que puedan ser consultadas por ésta; (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 CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El SUSCRIPUTOR se obliga con CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS 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 CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el SUSCRIPUTOR.

**Autorización reporte de datos del cliente a centrales de riesgo:** El SUSCRIPUTOR autoriza de manera irrevocable a CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS, pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor y capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS o para con los terceros, quienes tienen suscrito convenios con tal propósito. b) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de su desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. c) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuera el caso. d) Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos.

**Autorización sobre tratamiento de datos personales:** En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que lo modifica, complementa o adiciona; el SUSCRIPUTOR autoriza expresamente a CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS a recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato. Igualmente autoriza a CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS, o quien sea en un futuro acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS, pueda utilizar sus datos personales para la elaboración de base de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados y compartidos con terceros con los cuales CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS tenga establecidas alianzas comerciales o publicitarias. Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales, otorgada en virtud del presente contrato, usted podrá acudir a los mecanismos de atención al cliente, con el fin de solicitar la gestión correspondiente. En cuyo caso, daremos respuesta de acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente, usted tendrá derecho de: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable o encargado del Tratamiento de datos, salvo cuando haya lugar a las excepciones señaladas en las disposiciones legales mencionadas, en relación con las cuales no es necesaria la autorización correspondiente; (iii) ser informado por parte del Responsable o Encargado del tratamiento de datos, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

**Prohibiciones para prevenir el acceso de menores de edad a información pornográfica.** El SUSCRIPUTOR deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, en el Decreto 1524 de 2002 y en el Código Penal, artículos 218 y 219 A. En especial a lo establecido en los siguientes artículos de la Ley 679 de 2001: Artículo 7. PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojarse 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. 3. Alojarse en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 8. 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: 1. 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. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4. 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. Así mismo, tal como lo dispone el Decreto 1078 de 2015, que compila el Decreto 1524 de 2002 (Capítulo Primero, Título Décimo), las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones para el cumplimiento a la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte CONEXA TELECOMUNICACIONES SAS se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet.

\_\_\_\_\_  
Nombre Legible del Suscriptor:

\_\_\_\_\_  
Firma del Suscriptor  
C.C.