



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

NAPTEL S.A.S
NIT. 901.482.006-1
Calle. 12 No. 5-45 Centro
Neiva - Huila
Cel. 321 490 7675

CONTRATO N.º

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 según lo dispuesto en los artículos 6 y 7 en la Ley 679 de 2001 (Consultar anexo).
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable; antena, router y sus respectivos adaptadores los cuales son instalados en el predio.
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **NAPTEL S.A.S**, 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*:

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 - -

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.operador.com/indicadores de calidad.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____

Nombre / Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfonos de contacto _____ / _____

Dirección Servicio _____

Dirección Suscriptor _____

Barrio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

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.

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Número de Enlaces Contratados: _____

SERVICIO CONTRATADO

CAPACIDAD	NOMBRE DEL PLAN

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 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 ____ 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

CAPACIDAD VALOR CARGO MENSUAL

CAPACIDAD	VALOR CARGO MENSUAL

VALOR TOTAL INSTALACIÓN	DIFERIDO A # CUOTAS	VALOR INSTALACIÓN DIFERIDO MENSUAL

Valor total

* Espacio diligenciado por el usuario

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.

FIRMA

CC/CE

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, Calle 12 No. 5-45 Centro - Neiva - Huila
correo electrónico: naptelsas@gmail.com
servicioalcliente@naptel.com.co
Cel. 321 490 7675

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 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 por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	●-●-●
Fecha de finalización de la permanencia	●-●-●
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el 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
\$	\$	\$	\$

CAMBIO DE ATENCIÓN

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 por 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 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.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES _____

Disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias 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.

Aceptación de contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

FIRMA

CC/CE

DIA / MES / AÑO /
FECHA

HUELLA

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



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS NAPTEL S.A.S

NIT. 901.482.006-1
Calle 12 No. 5-45 Centro
Neiva - Huila
Cel. 321 490 7675

ANEXO DE PROHIBICIÓN DE PORNOGRAFÍA INFANTIL

Deber de denuncia y protección infantil. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 7 en la Ley 679 de 2001 que establecen las prohibiciones y los deberes en los que respecta a este tema y en el decreto 1524 de 2002, Sentencia C – 442 del 2009 y demás normas sobre la materia, para todos los residentes en el territorio colombiano, los proveedores, administradores y contratantes de redes globales de información están sometidos a ciertas restricciones en esta materia. En tal sentido el cliente tendrá el deber de denunciar, combatir, abstenerse y establecer mecanismos de bloqueos de cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. Los proveedores o servidores, administradores y contratantes que no cumplan o infrinjan lo establecido en el decreto, serán sancionados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones. De acuerdo con lo expuesto, el Contratante deberá mantener indemne a **NAPTEL S.A.S** de toda responsabilidad que se pueda derivar por el uso inadecuado o ilegítimo del servicio. Se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil.

Ley 679 del 2001 establece:

ARTÍCULO 7o. PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán:

1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
2. 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.
3. Alojar en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

ARTÍCULO 8o. 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.

EQUIPOS

Los equipos necesarios para la prestación del servicio se entregará por parte de **NAPTEL S.A.S** al CLIENTE, en calidad

de comodato precario. Bajo las siguientes condiciones: A) Reconocer en todo momento la calidad de propietario que tiene **NAPTEL S.A.S** sobre los Equipos y responder por la integridad de los mismos, salvo el deterioro natural y eventos de fuerza mayor o caso fortuito. B) Mantener los Equipos únicamente en el sitio de instalación definido por **NAPTEL S.A.S** en la dirección que se establezca en el Acta de Entrega. C) No remover, modificar manipular, conectar, sustituir, interferir ni operar modificación alguna sobre los Equipos, incluyendo las leyendas que indiquen la propiedad por parte de **NAPTEL S.A.S** D) Evitar que los Equipos sean reparados o atendidos en su mantenimiento por personal diferente al autorizado por **NAPTEL S.A.S**. E) Permitir a **NAPTEL S.A.S** la inspección física y la prueba remota de los Equipos. F) Informar a **NAPTEL S.A.S**, tan pronto tenga conocimiento de los daños o pérdidas parciales o totales de los Equipos, así como de las circunstancias que amenacen la seguridad jurídica o material de los mismos. G) Realizar todas las gestiones que estén a su alcance para evitar que los Equipos sean involucrados en procesos judiciales que se adelanten en contra suya. H) El CLIENTE será responsable de toda pérdida, daño, retención ilegal o deterioro causado a los Equipos, salvo el deterioro natural o eventos de fuerza mayor, caso fortuito, y en consecuencia estará obligado a pagar el valor del equipo a **NAPTEL S.A.S**. I) El CLIENTE es el único responsable de la utilización de los equipos. PARAGRAFO: **NAPTEL S.A.S** podrá cancelar el servicio contratado por el cliente, sin el pago de penalidad alguna, cuando se presenten imposibilidad técnica en la prestación del mismo.

INFORMACIÓN COMERCIAL

EL CLIENTE autoriza expresa e irrevocablemente a **NAPTEL S.A.S** para que consulte, reporte y verifique la información por éste suministrada y obtenga directamente o a través de otra persona o de cualquier entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información y referencias relativas a su persona, a su comportamiento de pago y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su (s) cuenta (s) con entidades financieras, tarjeta (s) de crédito, y en general al cumplimiento de sus créditos y obligaciones. PARÁGRAFO PRIMERO: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. De conformidad con la ley 1581 del 2012 en relación con aquellos Datos Personales que EL CLIENTE proporcione a **NAPTEL S.A.S** como consecuencia o con ocasión del Contrato, **NAPTEL S.A.S** se obliga a 1. Recolectar, almacenar, custodiar, suprimir y, en general, realizar el Tratamiento de conformidad con la Política de tratamiento de información y las leyes aplicables; 2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en las que se contengan los Datos Personales; 3. Guardar confidencialidad respecto de los Datos Personales a los que tenga acceso, del Tratamiento y de las finalidades del mismo; 4. Realizar el Tratamiento exclusivamente para las finalidades establecidas en la Política o bajo las instrucciones impartidas por EL CLIENTE; 5. Cumplir con todas las obligaciones que resulten a su cargo, en su calidad de responsable y/o encargado del Tratamiento, según sea el caso, y 6. Mantener indemne e indemnizar al CLIENTE. PARAGRAFO SEGUNDO: El cliente puede ejercer los derechos establecidos en las normas que rigen la materia, para una mayor claridad dirigirse a naptelsas@gmail.com. El usuario que haya recibido equipos en comodato o arrendamiento deberá pagar a **NAPTEL S.A.S** el valor de reposición por: (**seiscientos mil pesos m/cte**)(\$ **600.000**).

Acepto mediante firma o cualquier otro medio válido.

FIRMA

C.C / C.E