FIBRA ÓPTICA UNIVERSAL

NIT 901307805-1

CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y UNICOM NET SAS, por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de 12 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 ☐ Televisión ☐ Telefonía fija ☐

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 _____

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

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato Nº: _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio fijo _____Estrato____
Departamento _____ Municipio _____
Línea o número móvil _____
Dirección del suscriptor _____

INCREMENTOS TARIFARIOS

UNICOMNET SAS podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de 50% 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.

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo
Televisión cerrada
Servicios adicionales

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS	
VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	$
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	$

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, la SIM 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 y avisar al operador en caso de robo o pérdida de la SIM o el equipo móvil; 6) usar equipos móviles homologados y 7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10) actuar de buena fe; 11) mantener actualizada la información de contacto.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

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 _____.
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 webwww.unicomnet.co/centro-de-ayuda/

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

El servicio se factura bajo la modalidad de mes en curso, de manera anticipada. La empresa generará y enviará la factura el día 26 de cada mes, correspondiente al servicio del mes calendario siguiente. La fecha de corte para efectos de pago será el día 15 de cada mes, debiendo el abonado estar al día en su obligación de pago a más tardar en esta fecha.
En caso de no realizarse el pago dentro del plazo anterior, el servicio podrá ser suspendido por mora a partir del día 16 del mismo mes, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016. 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.

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 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:	**$ 0**

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
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
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

UNICOM NET entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio
ONU GPON	COMODATO OK	$195.000

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 www.unicomnet.co/centro-de-ayuda/.

OTRAS CONDICIONES

UNICOM NET SAS presta los servicios de Internet Fijo y O2 ONLINE SAS presta los servicios de Televisión por Suscripción. UNICOM NET SAS no será responsable por interrupciones, fallas o baja calidad del servicio cuando estas obedezcan a casos fortuitos, fuerza mayor, decisiones de autoridades, actos de terceros, fallas de proveedores internacionales de internet, o manipulación indebida de la red por parte del suscriptor. El suscriptor no manipulará, alterará, modificará la red, los equipos y accesorios de su instalación, dado que esto puede generar interrupciones del servicio, lo cual en el caso que ocurra se faculta al operador a facturar el costo de las reparaciones y nuevos materiales empleados en la atención de la falla a cargo del Suscriptor. UNICOMNET SAS podrá suspender el servicio de manera preventiva en caso de detectar fraudes, ataques a la red, accesos no autorizados o incumplimientos graves del contrato, informando al usuario dentro de las 24 horas siguientes. No controlados por UNICOM NET SAS: consumo excesivo del ancho de banda de apps del usuario, congestión en red WIFI o en dispositivos adicionales, fallas y congestión en las troncales internacionales de internet, entre otros. La velocidad contratada podrá disminuir al usar Wi-Fi, dependiendo del entorno y la distancia al módem. Los equipos no podrán ser alterados, reubicados o trasladados del lugar de instalación. Mediciones de velocidad del servicio: Para efectos de verificar la calidad y el cumplimiento del ancho de banda contratado, las mediciones oficiales se realizarán únicamente mediante conexión directa por cable (Ethernet) al equipo terminal entregado por el operador. Las mediciones realizadas por medio de conexión WiFi no se considerarán oficiales, dado que este medio puede verse afectado por interferencias, obstáculos físicos, saturación del espectro radioeléctrico u otros factores externos ajenos al control del operador.

_____

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Fecha _____

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

FIBRA ÓPTICA UNIVERSAL

NIT 901307805-1

Anexo de disposiciones legales

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la complementan o modifican, de manera libre, expresa, inequívoca e informada, autorizo de forma permanente a UNICOMNET S.A.S. para: Consultar, reportar y actualizar ante las entidades que administran o manejen bases de datos de información financiera, crediticia, comercial y de servicios u otras centrales de riesgo legalmente constituidas en Colombia, la información referente a mi comportamiento de pago, cumplimiento o incumplimiento de obligaciones derivadas de la relación contractual con UNICOMNET S.A.S. Permitir el acceso, procesamiento, análisis y reporte de mis datos personales, financieros y crediticios, con el fin de: Evaluar mi comportamiento de pago y nivel de riesgo. Prevenir fraudes, lavado de activos o actividades ilícitas. Cumplir con obligaciones legales ante autoridades de control. Gestionar la relación contractual y de facturación entre el usuario y UNICOMNET S.A.S.

Reconozco que la información reportada permanecerá en dichas bases de datos de acuerdo con los términos de permanencia establecidos en la Ley 1266 de 2008, la jurisprudencia aplicable de la Corte Constitucional y las políticas de las centrales de riesgo. Se me informa que tengo derecho a: Conocer, actualizar y rectificar mis datos personales. Solicitar la corrección de información parcial, inexacta o incompleta. Revocar esta autorización en los casos en que sea procedente, sin perjuicio de las obligaciones derivadas del contrato con UNICOMNET S.A.S.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En mi calidad de titular de la información, de manera libre, previa, expresa e informada, autorizo a UNICOMNET S.A.S., domiciliada en Colombia, para recolectar, almacenar, circular, suprimir, transmitir y en general tratar mis datos personales conforme a las finalidades aquí señaladas y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes.

Finalidades del Tratamiento: Los datos personales podrán ser utilizados para: Prestar y gestionar los servicios de telecomunicaciones, internet y televisión contratados con UNICOMNET S.A.S. Procesar facturación, cobros, cartera, pagos y trámites asociados a la relación contractual. Contactar al titular por medios físicos, electrónicos y/o telefónicos para la gestión del servicio, envío de notificaciones, información comercial, novedades o encuestas de satisfacción. Cumplir obligaciones legales ante autoridades administrativas y de control. Implementar programas de fidelización, ofertas comerciales y actividades de mercadeo directo. Garantizar la seguridad de la información y prevenir actividades ilícitas como fraude o lavado de activos.

Derechos del Titular
Como titular de los datos personales, me asisten los derechos previstos en la Constitución y en la Ley 1581 de 2012, entre ellos: Conocer, actualizar y rectificar mis datos. Solicitar prueba de la autorización otorgada. Ser informado sobre el uso que se ha dado a mis datos. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la normativa de protección de datos. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos, cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, 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