



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJO

OITI DIGITAL INDUSTRY S.A.S.
Nit: 901596262-9 Tauramena Casanare.
Calle 17ª No. 15ª-65 Barrio Libertadores alto
3233079930 -3218146298 www.oiti.co

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **OITI DIGITAL INDUSTRY S.A.S.** por el que pagará mensualmente \$ _____. 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 de Internet fijo.

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

Tipo de Servicio:
Residencial _____, Empresarial: _____, Dedicado _____
Ancho de Banda: Descarga. _____Mbps/Carga. _____Mbps
Cargo de Conexión: \$ _____
Valor recurrente mensual: \$ _____
Asesor: _____
Servicios Adicionales: _____
Equipos entregados en comodato: _____
Observaciones: _____

* Espacio diligenciado por el usuario

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.oiti.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

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 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, en 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: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 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, enviaremos 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

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.

COBRO POR RECONEXIÓN DE 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 empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$20.000

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 use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

OITI DIGITAL INDUSTRY S.A.S informa al **USUARIO** que con la contratación de los servicios adquiere una oferta general y no caracterizada.

Suspensión y terminación del contrato: Los servicios serán suspendidos por el no pago de 1 factura, debiendo el **USUARIO** pagar cargo de reconexión. Suspendido el servicio operará la terminación por incumplimiento (no pago de 2 facturas consecutivas), así como por: fuerza mayor/caso fortuito, uso inadecuado de la red o del servicio, prevención de fraude, existencia de condiciones técnicas que hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio, incumplimiento de obligaciones.

obligaciones de los usuarios adicionales a las principales: Como **USUARIO** de servicios me obligo a: 1) informar a **OITI** cualquier interrupción, deficiencia o daño que ocurra en las instalaciones o infraestructura dispuesta para prestarme el servicio; 2). Reportar y abstenerme de realizar conexiones fraudulentas en la red; 3) **OITI** me informa y reconozco que como **USUARIO** soy responsable de garantizar la seguridad de las instalaciones y acometidas internas dispuestas para prestarme el servicio; 4) Responder por los daños y/o deterioro de los equipos que se instalen para prestarme los servicios contratados; 5) Restituir los equipos dispuestos para la prestación del servicio y que me fueron entregados en comodato y propiedad de **OITI**, cuando termine el contrato y en las condiciones en que fueron recibidos, salvo el deterioro propio del uso, de no devolverlos deberé pagar el valor comercial de los mismos, de igual forma autorizo su cobro de reposición por daño o pérdida; 6) Conozco que puedo cambiar y/o modificar los planes, debiendo encontrarme al día por todo concepto con **OITI**, para lo que fui informado que cuando realice cambios o cancele servicios perderé todos los beneficios y/o promociones del plan anterior; 7) conozco y acepto que el servicio que me presta es para mí uso y que no podré efectuar reventa o conexiones no autorizados a la red sin previa autorización escrita por parte de **OITI**, siendo esto causal para que **OITI** dé por terminado de forma inmediata los servicios; 8) A entregar información veraz y verificable y actualizar la información personal, institucional, comercial, financiera cada vez que haya un cambio en la misma y/o cuando **OITI** se lo solicite, suministrando los soportes documentales correspondientes.

Aumento de tarifas: **OITI** podrá aumentar las tarifas en cualquier tiempo, sin exceder anualmente el 5% de la tarifa vigente antes del incremento, más un porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior. Cuando se presente cambios en las tarifas **OITI** se las informará al **USUARIO** de conformidad con lo establecido en la regulación correspondiente. Informadas las tarifas de no estar de acuerdo, el **USUARIO** podrá terminar el contrato en los 30 días siguientes. Este contrato podrá ser terminado y exigible judicialmente por incumplimiento de cualquier obligación del **USUARIO**, el que con la factura se construye título ejecutivo

Firma: _____
Nombre/Representante Legal: _____
Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

Consulte el régimen de protección de Usuario en www.crcm.gov.co

ANEXO CLÁUSULAS ADICIONALES AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS OITI DIGITAL INDUSTRY SAS

El presente anexo hace parte integral del contrato único de servicios fijos y obliga a las partes en lo que se establece en las siguientes cláusulas:

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De manera previa, expresa e informada doy mi consentimiento libre y voluntario a **OITI DIGITAL INDUSTRY S.A.S.** identificada con Nit: 901596262-9 como responsable del tratamiento de mis datos personales, o a quien represente sus derechos, para que con los datos personales, privados, semiprivados y sensibles de mi propiedad, que han sido suministrados en virtud de la relación contractual que origina esta autorización, realice el tratamiento de los mismos, los transfiera o transmita, con fines directamente relacionados con el vínculo contractual que dio origen al otorgamiento de esta autorización, en particular para ofrecer productos o servicios a través de cualquier medio o canal; realizar gestión de cobranza; suministrar información comercial, legal, de productos, de servicios, estadísticas, encuestas; incluyendo contactarme para estos fines mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, información a través del sistema y visitas.

He sido informado previamente: que el tratamiento de mis datos se realizará conforme a la Política de Tratamiento de la Información publicada en www.oiti.co de las finalidades con las que se recopilan mis datos, los derechos que tengo como titular: **a)** conocer, actualizar, corregir o suprimir la información entregada, **b)** solicitar prueba de la autorización otorgada, **c)** ser informado previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales, **d)** presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, **e)** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantía. Sólo procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que se ha incurrido en conductas contrarias a la ley. Acceder gratuitamente a mis datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento; así mismo, que es facultativo suministrar datos sensibles entendidos estos como aquellos que afectan mi intimidad como titular, que puedan dar lugar a discriminación, los que revelan: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, los relativos a la salud, vida sexual, entre otros, así como mis datos biométricos: reconocimiento de una característica física e intransferible de las personas, como la huella digital, facial, entre otros y que para el ejercicio de mis derechos puedo presentar consultas, solicitudes o reclamos a través de las oficinas de atención de **OITI**, por la página web o en el correo electrónico atencionpersonalizada@oiti.co

Autorizo a **OITI** para que utilice los datos que he incluido en el presente contrato, demás documentos suministrados, con el fin de que me envíe información a través de mis teléfonos de contacto y/o a mi correo electrónico; con fines comerciales, publicitarios, relacionados con mis servicios, campañas publicitarias, recomendaciones y demás actividades que desarrolle **OITI**.

Firma:

Aceptación de la autorización TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, a través de firma o cualquier otro medio válido

**AUTORIZACIÓN CONSULTA Y REPORTE
OPERADORES DE INFORMACIÓN**

Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a **OITI DIGITAL INDUSTRY SAS** o a quien represente sus derechos, para que, a partir de los servicios que me preste y cualquier obligación que contraiga con **OITI** y/o para con los terceros con quienes tienen suscrito convenios con tal propósito y con fines estadísticos y de información financiera o comercial consulte, informe, reporte, procese o divulgue, a los operadores de información todo lo referente a mi comportamiento como **USUARIO**, nacimiento, modificación, extinción de los servicios y obligaciones por mi contraídas o que llegare a contraer con **OITI**; para el efecto podrá: I) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de información toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, el manejo de mis productos, mi capacidad de pago, para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación con **OITI** o para con los terceros con quienes tienen suscrito convenios con tal propósito; II) Reportar a las centrales de información, datos sobre los servicios que adquiera, mi comportamiento como cliente de aquellas obligaciones de contenido patrimonial con **OITI** o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios esta naturaleza, el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de tal forma que

éstas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como cliente; III) Enviar la información mencionada a las centrales de información y riesgo de manera directa y, también, por intermedio de las Superintendencias o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales; IV) Conservar la información reportada en las centrales de información y riesgo, con las debidas actualizaciones durante el tiempo que la misma ley establezca, de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago de las obligaciones la información indicada en los literales I) y II) de esta cláusula.

Firma:

Aceptación de la autorización CONSULTA Y REPORTE CENTRALES DE RIESGO, a través de firma o cualquier otro medio válido

PROHIBICIONES Y DEBERES PARA LA PREVENCIÓN

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, el **USUARIO** deberá acatar las siguientes **PROHIBICIONES**: EL **USUARIO** no podrá bajo ningún medio y en ningún caso: I) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; II) Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas filmadas son menores de edad; III) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad, así como los siguientes **DEBERES**: Son deberes de los **USUARIOS** de servicios de telecomunicaciones, los siguientes: I) 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; II) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; III) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; IV) 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 **USUARIO** tampoco podrá en ningún caso, para los servicios contratados a **OITI**, alojar contenidos de pornografía infantil o que muestren indicios de participación de menores de edad.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

EL **USUARIO** certifica que cumple con las obligaciones que bajo la legislación vigente le correspondan para apoyar la prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo. En tal sentido de manera voluntaria y dando certeza que todo lo aquí consignado es cierto, declara: I) Que los bienes y recursos que posee y con los que la paga las obligaciones a su cargo no provienen de ninguna de las actividades ilícitas contempladas en la ley, y que no admitirá que terceros efectúen pagos en su nombre con fondos provenientes de actividades ilícitas señaladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione; II) EL **USUARIO**, sus socios, accionistas o administradores, no se encuentran registrados en listas de control de riesgo de lavado de activos nacionales o internacionales y en aquellas establecidas en la lucha contra la corrupción y/o financiación al terrorismo y que puedan ser consultados en las mismas; III) En desarrollo de su objeto social, no incurre ni incurrirá en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique, reglamento o adicione; IV) EL **USUARIO** declara que no se encuentra en ninguna de las lista establecidas a nivel nacional o internacional para control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo, así mismo se responsabiliza para en caso de representar persona jurídica, sus empleados, administradores, accionistas tampoco se encuentren en las referidas listas