



6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

Contrato Único de Suscripción N° _0289

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:

Cel. 3209192411-3144714982

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_5_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, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

SATEL TELECOMUNICACIONES SAS, NIT. 901816044-5
Con Registro RTIC 96009550 del 2024/05/25, otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, para prestar el servicio de internet por suscripción a nivel nacional, quien en adelante se denomina la empresa, celebra el presente contrato de suscripción con la persona descrita a continuación y quien para todos los efectos se denominará EL SUSCRIPTOR.

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted SATEL TELECOMUNICACIONES SAS, por el que pagará mínimo mensualmente \$60.000 . Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del 25/07/2025 .

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

Servicio de televisión prestado por **AKSES TELECOMUNICACIONES SAS**, identificada con Nit No. **901.438.008-8** y con registro TIC No. **96008995 del Ministerio de las Telecomunicaciones MINTIC**.

SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios de Internet. Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

_ Nombre / Razón Social: _

NARVAEZ

Identificación: _____

Correo electrónico: _

Teléfono de contacto _

Dirección Servicio cantarrana1 Estrato 3

Departamento: META _____

Municipio: V/CIO _

Dirección: _

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

NOMBRE DEL PLAN: DOBLE PLAY 100 MEGAS

RESIDENCIAL: X CORPORATIVO: ____

Seleccionados anteriormente por el Suscriptor de acuerdo con su preferencia y capacidad de económica:

PAGOS MENSUALES

VALOR MENSUAL: \$60.000 IVA: 19% ____ N/A: X ____

VALOR MENSUAL (Incluido IVA): \$60.000

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;



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 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.

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		\$300.000			
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión		\$300.000			
Fecha de inicio de la permanencia mínima		<u>25</u> / <u>07</u> / <u>25</u> /			
Fecha de finalización de la permanencia mínima		<u>25</u> / <u>07</u> / <u>26</u> /			
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1 \$...300.000	Mes 2 \$...275.000	Mes 3 \$...250.000	Mes 4 \$...225.000	Mes 5 \$...200.000	Mes 6 \$...175.000
Mes 7 \$...150.000	Mes 8 \$...125.000	Mes 9 \$...100.000	Mes 10 \$...75.000	Mes 11 \$...50.000	Mes 12 \$...25.000

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 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 empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$ 15.000.

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

ANEXOS

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO: El Suscriptor declara de manera libre, voluntaria y veraz lo siguiente: 1. Que los recursos empleados para la ejecución de este contrato o el pago de los gastos del mismo NO proviene de ninguna de las

actividades que se encuentre catalogada como delito en el ordenamiento jurídico colombiano NI serán empleados por parte de este en actividades que directa o indirectamente impliquen financiación al terrorismo. 2. Que el suscriptor, socios, o relacionados legal o consanguíneamente han sido incluidos en ninguna lista nacional o global relacionada con lavado de activos y/o financiación del terrorismo. 3. Acepta que SATEL TELECOMUNICACIONES SAS, solicite la información legal y financiera que considere con el objetivo de evitar cualquier tipo de fraude, lavado de activos o financiación del terrorismo y en consecuencia en caso que no la suministre, se faculta al operador a verificar las bases de datos existentes a nivel global con el fin de mitigar este riesgo.

PROTECCION DE MENORES DE EDAD FRENTE A LA PORNOGRAFIA, EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUAL: El suscriptor declara conocer el contenido y alcance de lo ordenado en la Ley 679 de 2001, Código penal y demás normas aplicables a la protección nacional e internacional relacionada con la prohibición al acceso de menores de edad a cualquier tipo de pornografía y a el deber de impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil y/o el ofrecimiento de servicios sexuales de cualquier índole con menores de edad.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EL SUSCRIPTOR de manera libre y voluntaria AUTORIZA a SATEL TELECOMUNICACIONES SAS a emplear los datos suministrados por este en la celebración y ejecución de este contrato con el fin que estos sean empleados con los siguientes fines: 1. Atención de requerimientos de cualquier tipo de autoridad. 2. Manejo interno con el fin de registrar cada titular de acuerdo a la vinculación del mismo con la compañía. 3. Análisis de riesgo crediticio, análisis estadísticos o de seguridad de sus clientes o usuarios. 4. Ejecución y/o cumplimiento de los contratos que tiene con terceros, ya sea de compra o venta de programación, equipos, material de redes, vehículos, inmuebles, muebles relacionados con su objeto social. 5. El envío de correspondencia, correos electrónicos o contacto telefónico con sus clientes, proveedores y suscriptores en cada uno de los lugares donde la compañía tenga operación actual o futura, así como cuando se desarrollen campañas publicitarias de cualquier índole. 6. Para compartir información con aliados comerciales para el ofrecimiento de servicios con beneficios para nuestros clientes. 7. Para compartirlos o enviarlos a terceros con quienes realicen alianzas o contratos para fines comerciales relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro de su objeto social. 8. Mantenimiento por sí mismo o a través de un tercero, de las bases de datos. 9. Obtención de información de grupos de interés para el relacionamiento de la compañía (datos de contacto de periodistas y autoridades). 10. Atención a los accionistas sobre solicitudes y trámites. 11. Selección de personal, administración de contratación, manejo de relaciones laborales y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la misma, otorgamiento de beneficios a empleados por sí mismo o a través de terceros así como permitir el acceso s los empleados a los recursos informáticos de la empresa. 12. Reporte y consulta a centrales de riesgo crediticio legalmente constituidas en Colombia principalmente en DATACREDITO Y CIFIN. 13. Gestiones de cobranzas o comercial.

COMODATO DE EQUIPOS: EL SUSCRIPTOR acepta de manera libre y voluntaria que el o los equipos que sean entregados por parte de SATEL TELECOMUNICACIONES SAS en cumplimiento de este contrato son a título de comodato de conformidad con la orden de instalación correspondiente. En consecuencia, EL SUSCRIPTOR no puede trasladar los equipos a otro domicilio ni realizar ningún tipo de adición o modificación a la red instalada por este operador en la retransmisión, difusión, reproducción y/o comercialización del servicio de internet so pena de incurrir en sanciones penales.

 Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	
CC/CE	FECHA

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