

FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S.

NIT. 901.395.926-8

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y FASTNET TELECOMUNICACIONES 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 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 \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Dirección de servicio \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

Dirección suscriptor \_\_\_\_\_

**CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

- Valores presentados en pesos colombianos.
- El valor de la tarifa no incluye el valor del IVA, 19%. Los servicios de usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3 se encuentran excluidos del valor del IVA, 19%.
- Servicio sujeto a viabilidad técnica. En caso de no existir viabilidad técnica, el presente contrato se resolverá automáticamente, sin que se genere la obligación de pagar indemnizaciones para ninguna de las partes.

INTERNET	
PLAN	
VELOCIDAD	
VALOR DEL PLAN	
OBSERVACIONES	

ADICIONALES DE INTERNET	CANTIDAD	VALOR
IP FIJAS		

VALOR TOTAL \$

**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 la pornografía infantil (Consultar Anexo)
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos en 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.

Usted puede consultarlas en la página: [www.fast-net.com.co](http://www.fast-net.com.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 30 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 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.

### FIRMA

Con esta firma acepta recibir la factura solo por medios electrónicos

Nombre: \_\_\_\_\_  
CC/CE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: Oficina física KM4 Zona Industrial Mirolindo, Ibagué- línea whatsapp 3114896054.

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. Estose 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, internet o televisión, 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. Acepto cláusula de permanencia mínima SI ( ) NO ( ).

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
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

## 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.

## 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

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 reconexión 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 telecomunicaciones que ya no utilice son desechos que no deben ser botados a la caneca. Consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

1. Usted debe informar a FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. cualquier daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura, así como cualquier conexión fraudulenta. Usted es responsable de garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas. En consecuencia, responderá hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas

2. Usted debe responder por daños o deterioro de los equipos, que FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. instale en el predio, para la prestación de los servicios. Usted debe devolver los equipos recibidos, los cuales son entregados en arriendo o comodato y son propiedad de FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. En caso de no devolverlos, usted será responsable de los mismos y en ese sentido, autoriza a FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. para descontar el valor comercial de los equipos. La política de tratamiento de equipos, está publicada en la dirección [www.fast-net.com.co](http://www.fast-net.com.co). El valor de los equipos es de: \_\_\_\_\_.

3. El presente contrato y las facturas constituirán título ejecutivo.

4. Para modificaciones del servicio o cambios de planes, el usuario debe estar al día por todo concepto con FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. si usted realiza un cambio de plan, cambia de modalidad contratada, se retira de lapromoción y/o cancela uno de los servicios contratados; perderá todos los beneficios y/o promociones de su plan anterior.

5. Usted adquiere una oferta general y no caracterizada.

6. El incremento anual de las tarifas corresponderá al IPC del año inmediatamente anterior, sobre tarifa vigente antes de incremento; los incrementos de tarifas se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que la suma total de dichos aumentos supere el porcentaje establecido del año calendario, y siempre que se den a conocer a EL USUARIO de conformidad con lo establecido en la regulación.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)

**AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S.  
NIT. 901.395.926-8  
ANEXO CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

El presente Anexo hace parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos y obliga a las partes a lo siguiente:

El cliente entiende y acepta que el presente contrato tendrá renovación automática de servicios por el mismo plazo inicialmente pactado

**PROHIBICIONES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA**

El USUARIO deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 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. 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 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 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 FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. 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.

**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

El USUARIO declara de manera voluntaria a 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 USUARIO 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 FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. 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 FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El USUARIO se obliga con FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. a entregar la 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 los solicite FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S., suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el USUARIO

En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, complementa o adiciona; el USUARIO autoriza expresamente a FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. 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 FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S., 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 FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S., 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 FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. 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.

FIRMA

Aceptación autorización tratamiento de datos personales.

Nombre: \_\_\_\_\_  
CC/CE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN REPORTE DE DATOS DEL CLIENTE A CENTRALES DE RIESGO**

El USUARIO autoriza de manera irrevocable a FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S., 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 FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S., 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 FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. 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 FASTNET TELECOMUNICACIONES S.A.S. 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.

FIRMA

Aceptación autorización tratamiento de datos personales.

Nombre: \_\_\_\_\_  
CC/CE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_