

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y HS NETWORKS S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de ___ 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

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 dd/mm/aaaa

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

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato N°: _____

Nombre / Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección Servicio fijo _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Línea o número móvil _____

Dirección del suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo
Descripción
Servicios adicionales
Descripción

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	\$
---------------------------------------	----

INCREMENTOS TARIFARIOS

HS NETWORKS S.A.S. podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de ___ % 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.

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

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

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

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 dd/mm/aaaa.

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 web: portal.hsnetworks.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 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

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

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.

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.

Costo reconexión servicios fijos:	\$
-----------------------------------	----

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 MÓVILES

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicios fijos.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una 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 de conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según 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 \$...

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

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

HS Networks S.A.S. entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio

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 través de cualquiera de nuestras líneas de atención.

OTRAS CONDICIONES

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Fecha DD/MM/AAAA

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

Anexo de disposiciones legales

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Declaro que la información que he suministrado es verídica y doy mi consentimiento expreso e irrevocable a HS NETWORKS S.A.S para:

- a. Consultar, en cualquier tiempo, en cualquier operador de información financiera y crediticia, toda la información relevante para adelantar estudios de riesgo crediticio en cualquiera de sus etapas y para la realización de campañas de mercadeo y ofrecimiento de productos
- b. Reportar a cualquier operador de información financiera y crediticia, datos e información sobre el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones crediticias, comerciales o de servicios, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, y mis datos de ubicación y contacto, derivados de la celebración, ejecución, terminación y acuerdos de pago del presente contrato suscrito con HS NETWORKS S.A.S, entendiéndose incluida la devolución del equipos o terminales entregadas y eventual pago del mismo por pérdida, devolución o daño originado por el suscriptor.
- c. Suministrar a cualquier operador de información financiera y crediticia, datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado a que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos
- d. Autorizo en forma expresa a HS NETWORKS S.A.S a que me comunique el procedimiento previo antes de reporte a operadores de información financiera y crediticia, el cual autorizo sea enviado a mi correo electrónico y/o a la dirección reportada en el presente contrato

Lo anterior en línea y de conformidad con lo establecido en la Ley 1266 de 2008.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes sobre protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, autorizo libre, expresa e inequívocamente a HS NETWORKS SAS, para que recolecte, transfiera, use y suprima mis datos personales, los cuales suministro de manera veraz y completa con fines contractuales, administrativos, comerciales y financieros para la ejecución del contrato único para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Conozco que cuando sea necesaria la actualización, rectificación, modificación, supresión o revocatoria de la presente autorización, puedo realizar la solicitud a través de cualquiera de los medios de atención al usuario de HS NETWORKS SAS

De igual manera manifiesto que la presente autorización me fue solicitada y puesta de presente antes de entregar

mis datos y que la suscribo de forma libre y voluntaria una vez leída en su totalidad.

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.

4. COMPROMISO FRENTE A TEMAS ANTICORRUPCION

Las partes declaran que ninguna se encuentran reportada en la lista Clinton, OFAC y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción. De acuerdo con lo anterior, las mismas se comprometen que en virtud del presente contrato, no ejecutaran comportamientos que contribuyan a la promoción de este delito y manifiestan que los recursos utilizados para su desarrollo, no provienen de fuentes relacionadas con el lavado de activo y financiación de terrorismo.

Cada una de las partes asumen a través de la suscripción del presente contrato, las consecuencias previstas en la Ley, en caso que se llegare a comprobar el incumplimiento de los compromisos anticorrupción

En el evento de evidenciarse este tipo de conductas, deberán reportarlo a las autoridades respectivas.

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:

NÚMERO DOCUMENTO:

FECHA: