



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **FIBERLINKNETWORKS SAS**, 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 ☐ 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 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

Tipo de Red: HFC__ FTTH__ FO__ INAL__
Puntos cableados
IP Fijo _____ Capacidad: _____

Televisión

Tipo de plan
Decodificadores
Puntos de TV

Telefonía

Servicios adicionales

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS MÓVILES	\$
VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	\$
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	\$

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS:

INCREMENTOS TARIFARIOS

FIBERLINKNETWORKS SAS podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de 30 % 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; 6) 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 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: www.fiberlinknetworks.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, 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

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.

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 conexión (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

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

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas, líneas de WhatsApp. 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

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

FIBERLINKNETWORKS SAS 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 gerencia@fiberlinknetworks.com.co o a nuestra línea de WhatsApp.

OTRAS CONDICIONES

Es obligación del usuario permitir el ingreso del personal para realizar mantenimiento, verificar la identidad de dicho personal en las líneas de atención; responder por daños en los equipos suministrados, devolver equipos recibidos, informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizar conexión fraudulentas o no autorizadas como Phishing, Spamming, entre otras; no interceptar comunicaciones.

Para servicios fijos los principales factores limitantes de velocidad de Internet:

a) Controlados por **FIBERLINKNETWORKS SAS**: Alta latencia en red, congestión o fallas en el canal de internet, redes troncales y de acceso, comportamientos anómalos de tráfico, dependiendo del entorno y la distancia al módem.

Gestión de equipos: Los equipos no podrán ser alterados, reubicados o trasladados del lugar de instalación, esto es causal de terminación del contrato. Los equipos suministrados para la prestación de los fijos pueden variar al momento de la instalación del servicio de acuerdo con las necesidades del usuario.

Causales de Terminación y/o suspensión por **FIBERLINKNETWORKS SAS** de servicios fijos: Sin declaración judicial por: a) Incumplimiento del Usuario de cualquier obligación legal contractual. b) Retardo/falta de pago del Servicio. c) Entrega de información falsa, incompleta o inconsistente. d) Fraude. e) Muerte o extinción de la personalidad jurídica prevista en la ley. f) Explotación comercial no autorizada. El Retardo del pago causará intereses de mora a la máxima tasa permitida, cargo de gestión de cobranza y los costos de cobranza judicial-extrajudicial. No se recuperan beneficios promocionales por ponerse al día. g) La reubicación, traslado o alteración de los equipos para prestar el servicio fijo. h) Los servicios adicionales contratados con cargo al plan podrán ser suspendidos o cancelados en caso de presentarse mora en el pago. Terminación no exime de cancelación de obligaciones causadas y costos de cobranza judicial-extrajudicial. Retardo del pago causará intereses de mora a la máxima tasa permitida por ley, así como el cargo de gestión de cobranza. No recuperará beneficios promocionales por ponerse al día.

Exigibilidad judicial: Se acuerda que el contrato será exigible judicialmente por el incumplimiento de cualquier obligación del Usuario, bastando la factura o el estado de cuenta respectivo emitido por **FIBERLINKNETWORKS SAS** con la cuantía adeudada, integrándose un título ejecutivo con una obligación clara, expresa, exigible del deudor.

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

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

El usuario autoriza de manera expresa, previa, libre, informada y voluntaria a **FIBERLINKNETWORKS SAS** para que consulte, reporte, actualice y rectifique su información ante cualquier operador, fuente, reporte de información y operador de información sobre sus datos personales de nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, con el fin de verificar sus condiciones para acceder y/o modificar productos o servicios en **FIBERLINKNETWORKS SAS** y para actualización de operadores de información. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras subsistan obligaciones legales o contractuales que le imponga el deber de permanecer en las bases de datos de **FIBERLINKNETWORKS SAS**.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que le asiste de no autorizar el tratamiento de sus datos sensibles, el Usuario manifiesta que autoriza, de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa, el tratamiento de sus datos sensibles: (i) huella dactilar, con la única finalidad de validar su identidad a través del proceso de autenticación electrónica ante la Base de Datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, de forma previa al proceso de venta; y (ii) voz y rostro, con las finalidades de validación de identidad, prevención del fraude y mejora de la experiencia y el servicio al cliente. Así mismo, autoriza el tratamiento de sus datos personales para los siguientes propósitos: consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio, financiero y de perfilamiento, con fines relacionados con la prestación del servicio, la relación contractual, la prevención del fraude, el lavado de activos, la financiación del terrorismo, el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, la corrupción, el soborno y otras actividades ilegales; así como con fines comerciales y/o publicitarios de opciones

y productos propios o de terceros ofrecidos al público por cualquier medio electrónico, entre ellos WhatsApp, y demás finalidades, usos y condiciones establecidas en la Política de Tratamiento de la Información de **FIBERLINKNETWORKS SAS** disponible en www.fiberlinknetworks.com.co. La información será conservada por **FIBERLINKNETWORKS SAS** con la debida diligencia. Si el Usuario no desea recibir mensajes comerciales o publicitarios, podrá inscribir gratuitamente el número de su línea celular en el Registro de Números Excluidos. Adicionalmente, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, podrá presentar solicitudes o reclamos, por cualquier medio de atención, para la exclusión de sus datos personales y evitar ser contactado con fines comerciales o publicitarios. En todo caso, el Usuario conserva la posibilidad de ejercer en cualquier momento los siguientes derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento. c) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos personales. d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio determine que el Responsable o Encargado incurrió en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. No obstante, dichas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga la permanencia de los datos en las bases de **FIBERLINKNETWORKS SAS**. f) Acceder de forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento. El Usuario manifiesta que los datos suministrados son veraces y completos, y que no ha omitido ni alterado información. Se le informa que la falsedad u omisión de algún dato supondrá la imposibilidad de prestar correctamente el servicio. El Responsable del Tratamiento de la información es **FIBERLINKNETWORKS SAS**, NIT 900.886.219-2. El Usuario podrá consultar las Políticas de Tratamiento de la Información de **FIBERLINKNETWORKS SAS** en www.fiberlinknetworks.com.co.

CLÁUSULA – PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (LA/FT/FPADM) El Usuario declara que no se encuentra en ninguna de las listas restrictivas, vinculantes

u otras listas establecidas a nivel nacional o internacional para el control de lavado de activos, financiamiento del terrorismo o financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Igualmente, se responsabiliza ante **FIBERLINKNETWORKS SAS** de que sus empleados, accionistas, miembros de junta directiva o de socios, representantes legales y revisor fiscal tampoco se encuentren en dichas listas, y se compromete a actualizar la información suministrada anualmente, o antes, en caso de que ocurran cambios en sus condiciones jurídicas o reputacionales. El Usuario conoce y acepta que cada vez que se realice contacto por los canales habilitados por **FIBERLINKNETWORKS SAS**, este podrá, a su criterio, solicitar información como parte de los procedimientos de actualización y conocimiento del cliente, en cumplimiento de las políticas de prevención de LA/FT/FPADM. El Usuario autoriza a **FIBERLINKNETWORKS SAS** a: (i) revelar su información personal y de negocios, en caso de requerimiento por autoridad competente en Colombia, como la UIAF o la Fiscalía General de la Nación, y (ii) ser consultado en bases de datos. El Usuario declara que los recursos utilizados para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales no provienen ni provendrán de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, lavado de activos, testaferrato, tráfico de estupefacientes o delitos contra el orden constitucional, ni de ninguna actividad contraria a la ley, la moral o las buenas costumbres. Asimismo, se obliga frente a **FIBERLINKNETWORKS SAS** a implementar medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas, sin su conocimiento o consentimiento, como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de bienes o recursos provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las mismas. En virtud de lo anterior, **FIBERLINKNETWORKS SAS** podrá dar por terminado de manera unilateral e inmediata el presente Contrato, sus Adendas y/o AOS, en caso de que el Usuario, sus socios, accionistas o administradores: (i) sean vinculados por autoridades competentes a investigaciones por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, testaferrato, tráfico de estupefacientes o delitos contra el orden constitucional; (ii) sean incluidos en listas vinculantes, restrictivas u otras relacionadas con LA/FT/FPADM, administradas por autoridades nacionales o extranjeras, tales como la lista OFAC (Oficina de Control de Activos en el Exterior, del Tesoro de los EE. UU.), las listas de la ONU, del Consejo de Seguridad Nacional de EE. UU., de la Unión Europea u otras listas

públicas; o (iii) sean condenados en procesos judiciales por delitos de igual o similar naturaleza a los mencionados en esta cláusula.

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