

CONTRATO ÚNICO DE PRESTACION DE SERVICIOS FIJOS DE TELECOMUNICACIONES

Registro Tic No 96008577

Condiciones del Contrato para la prestación de los servicios fijos de telecomunicaciones entre (nombre) _____, y **FHANRED S.A.S**, con Nit. 901764347-7-, por el que pagará mínimo mensualmente la suma de \$ _____, así como un valor de instalación de \$ _____, Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____, del mes _____, del año _____

EL PLAZO MÁXIMO DE INSTALACIÓN ES DE 15 DÍAS HÁBILES.

Acepto de manera voluntaria que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial.

EL SERVICIO. Con este contrato en FHANRED S.A.S. como compañía nos comprometemos a prestarle los servicios de:

Internet Fijo _____ Televisión _____

Usted se compromete a pagar oportunamente dentro del plazo establecido el precio acordado.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No _____ Nombre o razón social _____

Identificación (CC /NIT/CE) _____ Correo electrónico _____

Teléfonos de contacto 1 _____ Estrato _____

Dirección de residencia _____ barrio: _____

Municipio _____ Departamento _____

REFERENCIA PERSONAL 1 _____ tel: _____ REFERENCIA PERSONAL 2 _____ tel: _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERISTICAS DE PLAN:

___ Internet Residencial Paquete de _____ megas. Valor: _____

___ Paquete Promocional _____ (DUO)

___ AFILIACION: _____

OBSERVACIONES: _____

Permanencia Mínima SI _____ NO _____

OBJETO DEL CONTRATO. El presente contrato tiene por objeto la prestación remunerada de servicios públicos de televisión cableada por suscripción o el servicio de internet o ambos, en modalidad de empaquetamiento denominado DUO, por cualquier tecnología o medio tecnológico por parte del OPERADOR y a favor del SUSCRIPTOR y/o CLIENTE, según lo pactado en el presente contrato, los documentos que hacen parte integral del mismo y conforme las disposiciones que regulan la materia, principalmente las emanadas por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC); también de conformidad con los distintos mandatos que regulan la protección al consumidor en Colombia (en particular la Ley 1480 de 2011 y modificatorias o complementarias), las normas relativas a la protección y conservación de datos personales y demás que por su contenido interesen o afecten directa o indirectamente a la presente relación contractual la resolución CRC 4930 de 2016, la ley 5111 de 2017 y la ley 1978 de 2019“*Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones*”. **PARÁGRAFO 1:** El consentimiento requerido para la validez y eficacia del presente contrato se perfecciona con la firma del **SUSCRIPTOR** impuesta en la parte final de este documento, con lo cual se dan por aceptados tanto el contenido del presente clausulado como la caracterización del servicio contratado y el contenido de todos los documentos que hacen parte integral del presente acto jurídico. **PARÁGRAFO 2:** El presente contrato rige las relaciones contractuales entre las partes relativas a la prestación del servicio de televisión por suscripción, internet, uno de ellos o ambos; tratándose de la prestación de los servicios de comunicaciones, el clausulado respectivo podrá ser consultado en la página web _____

DESCRIPCION DEL SERVICIO PRESTADO. El **OPERADOR** prestará al **SUSCRIPTOR** el servicio de Televisión Cableada o satelital por Suscripción o a través de fibra óptica o internet, según las condiciones especificadas en la Carátula Principal, considerando que la oferta de canales será general, abierta, variada y flexible, con diversos contenidos de entretenimiento y varios niveles de información; en todo tiempo será posible para el **OPERADOR** introducir cambios en la oferta de canales (incrementándolos,

disminuyéndolos o sustituyéndolos) manteniendo en todo caso la caracterización de la oferta general contratada: **EL OPERADOR** se reserva el derecho de ampliar el número de canales cuando considere necesario, lo que podrá generar incremento en el valor del contrato que asumirá el **SUSCRIPTOR** desde el momento en que reciba las nuevas señales por suscripción. También podrá modificar las tarifas en cualquier momento, sin que los incrementos puedan en ningún caso superar el monto de las tarifas máximas registradas por parte del **OPERADOR** ante el **MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES (MINTIC)**. En lo que respecta a la modalidad de servicio denominado pague por ver (**PPV**) o video bajo demanda (**VBD**) este tendrá otras condiciones y precios adicionales.

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 servicios. 4. No divulgar pornografía infantil a través de su red. 5. Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable. La ONU propiedad de la empresa. 6. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude. 7. No extender las señales a otras unidades de vivienda o de comercio distintas a la establecida en el presente contrato. 8. Dar aviso oportuno a la empresa cuando detecte conexiones fraudulentas de terceros particulares. 9. Cumplir las obligaciones pactadas en este contrato. 10. Reportar al **OPERADOR** inmediatamente ocurra el hurto o extravío de su equipo o.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN. Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, por más de 12 horas, será compensado en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consulte las en la página www.operador.com/indicadores de calidad. Resolución 5111 de 2017. Así mismo dando cumplimiento a lo ordenado por el MINTIC, la CRC y la SIC, el **OPERADOR** tendrá permanentemente a disposición del **SUSCRIPTOR** líneas de atención para las Peticiones, Quejas o Reclamos (**PQR**) a través de su línea telefónica No. 3135264600 correo electrónico _____ o en su página **WEB** _____, donde serán atendidas y se les dará el trámite previsto en la reglamentación de la CRC y la SIC.

CESIÓN. Si quieres 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 le hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la sesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN. Nosotros **EL OPERADOR** no podemos modificar el contrato sobre los servicios prestados 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 periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con tres (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, sin costo alguno. Para esto debe estar al día con su factura 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, cuando esta termine se reanudará el termino de permanencia mínima pactado.

TERMINACIÓN. Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquier de nuestros medios de atención al público, identificándose plenamente con su fotocopia de la cedula, mínimo tres (5) días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el 30 de cada mes) y debe estar al día con su factura. Si presenta la solicitud con una anticipación menor a los 5 días del vencimiento, 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, para los servicios no cancelados. 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. **PARAGRAFO.** Si el **OPERADOR** a fin de prestarle y llevarle sus servicios a su domicilio, debe asumir costos como la ONU, decodificadores y controles, estos serán entregados en **COMODATO** o préstamo de uso al **SUSCRIPTOR**, el cual a la terminación del contrato deberá devolverlos en buen estado, si esto no ocurre así, le serán cobrados al **SUSCRIPTOR**, si este no cancela el valor del (os) equipo (s) será tenido y reportado a las bases de datos como deudor moroso, independientemente y sin perjuicio de las demás acciones jurídicas que se puedan iniciar en su contra, una vez cancele esta penalidad, será excluido su nombre de los registros y reportes de las bases de riesgos. El valor del equipamiento será; **ONU \$ 300.000.**

PAGO Y FACTURACIÓN. La factura le debe llegar como mínimo los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes con la fecha de pago oportuno. Si no le llega, puede solicitarla a través de nuestros medios de atención físico o virtual y debe pagarla oportunamente, en la misma se incorporara la fecha límite de pago, transcurrido ese término y de no registrarse el pago, su servicio será suspendido y se cobrara la reconexión. El periodo de facturación corresponde al mes actual (del día 1 a 30 de cada mes), en la cual el suscriptor recibirá los servicios, es decir se facturará y cobrará por reglamentación de las autoridades, el servicio anticipado del mes servido para su pago antes de la fecha límite de pago del mes correspondiente. **El no recibido de la factura no exime su pago oportuno.** Si no paga a tiempo, previo aviso, suspendemos 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, cobrará el valor de la reconexión, igualmente al usuario autoriza al **OPERADOR** a que reporte las deudas impagadas a las centrales de riesgo o bases de datos. Para esto de acuerdo con lo ordenado por la SIC la CRC y el MINTIC, se le dará aviso al usuario con no menos de veinte (20) días calendario de anticipación a su reporte. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado en la central de riesgo. 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 pago, tiene 6 meses para presentar la reclamación. **FHANRED S.A.S. -, se reserva el derecho de ampliar el número de canales e incrementar el valor del servicio contratado, desde que el SUSCRIPTOR reciba las señales**

nuevas. Tal incremento deberá respetar los topes tarifarios registrado en MINTIC. Los incrementos se harán conforme al índice de precios al consumidor de cada año a partir del 1 de enero de cada año. **FHANRED SAS** - podrá introducir cambios en la parrilla de Programación sin disminuir en ningún caso la calidad de la oferta general inicialmente pactada y contratada.

COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN). 1. Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas. 2. Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en un máximo de 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 televisión. Si no está de acuerdo con nuestra respuesta, cuando su queja o petición sea por los servicios de internet o televisión y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede interponer el recurso de reposición ante el **OPERADOR** y si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, puede enviarnos su reclamo directamente al **OPERADOR** o 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. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma al Ministerio de Comunicaciones, para que esta entidad resuelva su solicitud o la misma SIC.

CAMBIO DE DOMICILIO. Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible su traslado del servicio. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede terminar, ceder su contrato a un tercero o terminarlo, siempre y cuando la cláusula de permanencia esté vigente, en caso tal deberá cancelar la penalidad impuesta.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO. En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor de 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 televisión \$ _____, Internet \$ 16.000 Paquete DUO \$ _____.

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.

INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS NECESARIOS: FHANRED SAS - se ocupará, directa o indirectamente, de las acciones referidas en el asunto de esta cláusula, para la recepción del servicio contratado. **EL SUSCRIPTOR** acepta expresamente las condiciones estándar de cableado usado por **EL OPERADOR** en sus instalaciones y acepta cancelar el valor del material adicional en los casos excepcionales que se requieran, aclarando que la instalación de la red para el servicio incluye un largo total de hasta 150 metros sin que esto incluya el material decorativo el cual se facturara adicionalmente y por separado. La instalación normal se realizará máximo a dos (2) receptores de televisión que tengan entrada de RF y para los puntos adicionales se facturará el valor de la derivación correspondiente el cual tendrá un coste de \$ _____, por cada punto.

Para el internet **EL OPERADOR** - entrega un equipo tipo ONU el cuál se entrega en calidad de **comodato o préstamo de uso** y el suscriptor deberá devolverlo en perfecto estado al Operador una vez se dé por terminado el contrato actual. De No devolver LA ONU o si el equipo sufre algún daño a causa de suscriptor o lo extravía, pagara al Operador la suma de **\$300.000 SUSCRIPTOR** no manipulara, alterara, modificara la red, los equipos y accesorios de su instalación, dado que esto puede generar interrupciones del servicio, lo cual en el caso que ocurra se faculta al operador a facturar el costo de las reparaciones y nuevos materiales empleados en la atención de la falla a cargo del Suscriptor. **FHANRED SAS** - no realiza ninguna devolución en efectivo de los dineros recibidos por la suscripción o por las mensualidades canceladas por los servicios contratados. El suscriptor ha recibido el listado de canales elegidos, así como copia del presente contrato.

ANEXO. EL suscriptor se compromete a **1. OBLIGACIONES.** No dar al servicio de acceso a internet un uso inadecuado o contrario a las normas legales, el orden público o las buenas costumbres y en especial acatar las normas establecidas en la ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios, el código penal y la ley, teniendo en cuenta que su cumplimiento acarreará las sanciones administrativas y penales allí contempladas que a bien tuviere imponerle la autoridad competente. En tal medida, deberá abstenerse de: Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; Material pornográfico en especial en modo de imágenes o video cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; Vínculos o links sobre sitios temáticos que contengan o distribuyan material relativo a menores de edad. **FHANRED SAS** - durante la vigencia del presente contrato, podrá verificar el cumplimiento, podrá retirar del servicio aquella información que estime pertinente y/o suspender la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior **FHANRED SAS** no será responsable ante **EL SUSCRIPTOR** o terceros por el contenido de la información recibida a través del servicio de acceso a internet. 1. A atender las instrucciones del **OPERADOR** -, para el uso adecuado del servicio. 1.1. Informar al **OPERADOR** cualquier irregularidad que se presente en la prestación del servicio. **2. DEBERES.** 2.1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal, que tenga conocimiento, En contra de los menores de edad, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2.2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 2.3. Abstenerse de usar redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. 2.4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales se puedan proteger a sí mismo o a sus hijos del material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

Obligaciones servicio de internet. Con relación al servicio de internet por la red de alta velocidad, **EL OPERADOR** se reserva la potestad de elegir la tecnología FTTH por medio de la cual técnicamente se prestará el servicio. Por tratarse de una obligación de medio y no de resultado **FHANRED SAS** no garantiza la continuidad del servicio ni será responsable por los perjuicios que se causen con ocasión de la interrupción del mismo. Sin perjuicio de lo anterior **EL OPERADOR** - será responsable de las fallas que les sean imputables. 2.

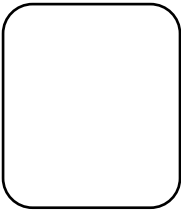
Medir los consumos equivalentes al tiempo de conexión a la red con los procedimientos tecnológicos apropiados.

MERITO EJECUTIVO. El presente documento por contener obligaciones claras, expresas y actualmente exigibles, presta mérito como título ejecutivo exigibles ante los jueces de la Republica, en caso de incumplimiento total o parcial de alguna de las partes en sus obligaciones, facultando al **OPERADOR** a iniciar el cobro respectivo de la obligación incumplida, sin perjuicios de las demás acciones que pueda que pueda adelantar en contra del usuario.

Acepto las cláusulas y condiciones indicadas en este documento,

CC/CE/NIT _____

SUSCRIPTOR



Firmado el día _____ del mes _____ del año _____

HUELLA