



Nº _____

CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT S.A.S. Nit 830502580-6, con Registro TIC RTIC96000418 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 al 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 _____
Dirección Servicio _____ Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

- Plan Habilitado: _____
Tipo de Servicio: _____
Canal Certificado: _____
- a. El servicio por FSD prestado es continuo y permanente 30 días al mes 24 horas diarias.
b. Los planes del servicio prestado consisten en entregar una velocidad de acceso a internet constante, sin límite de descargas. El servicio se da por velocidad no por cantidad de datos descargados.
c. Se firma contrato sin cláusula de permanencia. El cliente puede solicitar se retire el servicio en cualquier momento siempre y cuando se encuentren a paz y salvo con la compañía.
d. Facturación mes presente. La factura se envía por correo electrónico dentro de los 5 primeros días y la misma puede pagarse hasta el día 15 de cada mes con recaudo en oficina, puntos de pago o Davivienda.
e. El costo de la instalación consiste en la habilitación del servicio y las obras civiles básicas que se requieran (préstamo de equipo de comunicaciones, instalación de mástil, cableado interno a primer equipo, etc.)
f. El soporte técnico es prestado de forma personalizada, con atención telefónica de Lunes a Sábado de 7am a 8pm y domingos y festivos de 9am a 5pm. El soporte técnico en sitio es de lunes a sábado de 8am a 5pm.
g. El servicio prestado es con reuso de 1:2, es decir, servicio compartido donde se certifica un canal mínimo del 50% del canal.

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 pornografía infantil (Consultar anexo N. 1);
- 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.

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 la página: www.ottis.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 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.

* Espacio diligenciado por el usuario

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.

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 telefonía y/o 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.

Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

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				\$	
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
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0

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 esta 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 conexión 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 comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Coordenadas:_____

Los equipos de comunicaciones y elementos consumibles a continuación relacionados se instalan en la vivienda del suscriptor y son entregados por Future Solutions Development S.A.S. en calidad de Comodato (Tenencia o Préstamo), por lo tanto, en el momento de la cancelación definitiva del servicio, los equipos y sus consumibles serán retirados en su totalidad por la empresa.

Tecnología Instalada_____

Equipo CPE Marca _____

Referencia o Modelo_____

Dirección MAC o serial_____

Adaptador de Corriente_____

Cable UTP o Fibra _____ metros.

Accesorios Adicionales _____

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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

Contrato N. _____

Para los efectos del presente Anexo FSD S.A.S. hace referencia única y exclusivamente a la empresa Future Solutions Development S.A.S.

1. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

- 1.1. Realizar entrega del servicio en el concentrador principal, con equipos de propiedad FSD S.A.S. los cuales son instalados en calidad de comodato durante el periodo en el cual se ofrezca la duración del servicio. Se aclara que el concentrador principal se refiere al switch de comunicaciones, router inalámbrico o equipo de cómputo dependiendo el caso. Los equipos entregados en comodato serán retirados en el momento en que se finiquite la prestación del servicio.
- 1.2. Garantizar por un periodo de un (1) año contado a partir de la instalación, el buen funcionamiento de los EQUIPOS, entregados para la prestación del SERVICIO, siempre que el problema diagnosticado se deba a vicios o defectos originados en los mismos. En estos casos, FSD S.A.S. procederá a reemplazarlos sin costo alguno para el Usuario. Se exceptúan de esta obligación los daños derivados de variaciones de energía o descargas atmosféricas o mal uso de los EQUIPOS en cuyo caso el costo será asumido por el Usuario.
- 1.3. En el evento que FSD S.A.S. suministre el router inalámbrico, la garantía del mismo por defectos de fabricación es de 1 año (no incluye variaciones bruscas de voltajes) y el soporte técnico sobre la configuración del router es de 90 días. Posterior a este tiempo, cualquier soporte técnico que se efectúe en sitio y no corresponda a fallas en el servicio de acceso a Internet será facturado por separado.
- 1.4. Tratándose de fallas en el SERVICIO no imputables al Usuario, FSD S.A.S. se encargará de realizar las actividades correctivas del caso. Cuando se presenten fallas en la prestación del SERVICIO por causas imputables al Usuario, FSD S.A.S. prestará el SOPORTE TELEFÓNICO y, de ser necesario, enviará personal para la revisión respectiva; si del resultado de la visita se concluye que la falla es atribuible al Usuario o a terceros, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los EQUIPOS, o cualquier otra que sea de su responsabilidad, el Usuario autoriza expresamente a través del presente documento a cobrar el valor correspondiente al soporte técnico realizado en la siguiente FACTURA.
- 1.5. El SERVICIO será prestado por la Empresa durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y con la calidad establecida en las disposiciones legales vigentes. Esto no implica que no existirán interrupciones o suspensiones por razones de fuerza mayor, caso fortuito o mantenimiento correctivo o preventivo. Los reembolsos o descuentos que se presenten por falla en la prestación del SERVICIO y que sean imputables a FSD S.A.S., serán efectuados de conformidad con la ley y la regulación vigente.
- 1.6. FSD S.A.S.no responderá ni reconocerá descuentos por el mal funcionamiento del SERVICIO, especialmente en los siguientes eventos: (i) si el Usuario no cumple con los requisitos mínimos necesarios en su EQUIPO INFORMÁTICO para este SERVICIO; (ii) si el Usuario introduce algunos elementos de hardware o software a su EQUIPO INFORMÁTICO; (iii) si el número de EQUIPOS INFORMÁTICOS conectados al SERVICIO objeto de las presentes condiciones excede la recomendación dada por FSD S.A.S.; (v) si el Usuario, previa visita, manifiesta su imposibilidad de cumplir y pide el aplazamiento de la misma; (vi) en los casos en que trabajadores de FSD S.A.S. o quien ésta designe deban realizar una visita al domicilio del Usuario y éste no permita el ingreso de los trabajadores de FSD S.A.S. para la ejecución de las actividades necesarias tendiente a superar el problema; (viii) cuando el SERVICIO sea interrumpido o suspendido por razones propias del Usuario de equipamiento, trabajos de ingeniería o cualquier trabajo de reparación o actividades similares necesarias a juicio de FSD S.A.S. para su correcto o mejor funcionamiento.
- 1.7. Medir el consumo empleando instrumentos de tecnología apropiados, de acuerdo con las disposiciones legales y regulatorias vigentes.
- 1.8. Facturar los servicios y demás conceptos, de acuerdo con la normatividad vigente.
- 1.9. Entregar la factura en el plazo y por los medios señalados en la normatividad vigente.
- 1.10. Recibir, tramitar y responder oportunamente las peticiones, quejas y recursos – PQR- que presente el USUARIO.
- 1.11. Informar al Usuario de cualquier modificación que introduzca en la prestación de los servicios de comunicaciones por cualquier medio escrito, electrónico o mediante llamada telefónica. Así mismo, mantener disponible tal información en los mecanismos de atención al usuario.
- 1.12. Divulgar o hacer públicas a través de la página de Internet la información relativa a los servicios que presta, en los términos en que lo dispone la regulación vigente.
- 1.13. Suministrar al Usuario en el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, información sobre los elementos físicos de la red que corresponden a la acometida externa para la prestación de los servicios.
- 1.14. Las demás contenidas en este contrato y en las normas aplicables.

2. OTRAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 2.1. Contar con los EQUIPOS INFORMÁTICOS con las siguientes características para la correcta prestación del SERVICIO: (i) una tarjeta interfaz (PCI) para redes Ethernet en cada equipo con conector RJ45; (ii) un Switch, Router o Concentrador, en los casos en los cuales se desee tener un servicio multiusuario.
- 2.2. Utilizar el SERVICIO en el predio especificado en la solicitud del mismo, donde se instala el EQUIPO, sin perjuicio de la solicitud de traslado del SERVICIO que el Usuario pueda tramitar ante FSD S.A.S. con quince días de anticipación a la fecha de traslado deseada. Si como consecuencia de dicho traslado se genera algún costo, este será asumido por el Usuario, valor que será cobrado en la siguiente FACTURA, de acuerdo con las tarifas vigentes para este trámite al momento de la solicitud del mismo, con el fin de verificar si es posible llevarlo a cabo, desde el punto de vista técnico y realizar tal actividad.
- 2.3. Permitir el acceso del personal de FSD S.A.S. o el que ésta designe, previa solicitud y una vez concertada la visita correspondiente, al lugar en donde se prestará el Servicio con el fin de proceder a la instalación, reactivación, mantenimiento, desinstalación, retiro y cualquier otra actividad que a juicio de FSD S.A.S. resulte necesaria para la prestación del SERVICIO.
- 2.4. Suministrar a FSD S.A.S. información precisa y completa a fin de mantener actualizados sus datos. Asimismo, deberá notificar a FSD S.A.S. dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes sobre cualquier cambio de los mismos.
- 2.5. Cumplir con todos los compromisos contractuales, en especial, pagar los servicios, los valores asociados a los mismos y todos aquellos autorizados por EL USUARIO, dentro del plazo fijado en la factura como fecha máxima de pago.
- 2.6. Restituir a FSD S.A.S. los equipos de comunicaciones y con todos sus accesorios entregados en tenencia una vez llegada la finalización de la prestación del SERVICIO por el cumplimiento del plazo pactado, o la terminación del CONTRATO por voluntad de cualquiera de las partes, por incumplimiento de una de ellas o por cualquiera otra razón
- 2.7. Informar por escrito a FSD S.A.S. su intención de ceder el CONTRATO, indicando el nombre completo y número de celular del cesionario, previo a esto, el Usuario se deberá encontrar al día de todas las obligaciones económicas generadas por el contrato actual de prestación de servicios.
- 2.8. Abstenerse de: (i) utilizar el SERVICIO para ejecutar prácticas ilegales, o para generar SPAM o VIRUS INFORMÁTICOS o cualquier otra actividad que pueda causar perjuicios tanto a FSD S.A.S. como a terceros; (ii) distribuir y/o transmitir discursos indecentes o materiales obscenos; (iii) acceder ilegalmente o de manera no autorizada a otras computadoras o redes [HACKING]; (iv) publicar, difundir, promover, transmitir imágenes, señales o textos, que contradigan lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 y su decreto reglamentario 1524 de 2002 por medio de los cuales se expidió el estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores en desarrollo del Artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, igualmente cualquier norma que la modifique, aclare, derogue o la adicione. En cualquiera de los eventos anteriores FSD S.A.S. podrá dar por terminado el CONTRATO unilateralmente y sin que medie declaración judicial. El Usuario es el único responsable de los perjuicios o daños que cause por el incumplimiento de sus obligaciones.
- 2.9. Cumplir con las instrucciones que le imparta FSD S.A.S. para el uso de los servicios y de los equipos que se entreguen para la adecuada prestación de los mismos.
- 2.10. Responder por cualquier anomalía o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las conexiones no autorizadas, variaciones o modificaciones que sin autorización de FSD S.A.S. se hagan en relación con las condiciones de los servicios contratados.
- 2.11. Informar de inmediato a FSD S.A.S. sobre cualquier irregularidad o daños que se presente en las instalaciones internas, en los servicios o cualquier otra novedad que afecten la normal prestación de los servicios.
- 2.12. Dar aviso a FSD S.A.S. en caso de no recibir oportunamente la factura, solicitar información sobre el valor a pagar o un duplicado de la factura. El hecho de no recibir la factura por causas no imputables a FSD S.A.S., no exonera a EL Usuario de su pago.
- 2.13. Informar a FSD .S.A.S. dentro de los quince (15) días hábiles siguientes cualquier cambio de uso o destinación de los servicios. En cuanto sea procedente, FSD S.A.S. aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.
- 2.14. Permitir a FSD S.A.S. la revisión de las instalaciones internas para la correcta prestación del servicio y reconocerle y pagarle a EL PROVEEDOR el valor de los materiales, trabajos y visitas adicionales que FSD S.A.S. deba realizar para normalizar la prestación de los servicios o para su correcta utilización.
- 2.15. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando FSD S.A.S. lo requiera.
- 2.16. Hacer uso adecuado y proteger los equipos que FSD S.A.S. le entregue en comodato para la prestación de los servicios. En caso de hurto de los equipos deberá informar a FSD S.A.S. la ocurrencia del hecho dentro de las 48 horas siguientes, así mismo, deberá denunciarlo ante las autoridades competentes.
- 2.17. Cumplir con los procedimientos que diseñe FSD S.A.S. en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y demás equipos necesarios para la prestación de los servicios de comunicaciones.
- 2.18. Las demás contenidas en el presente contrato y en las disposiciones legales expedidas por las autoridades competentes.

3. DERECHOS DEL PROVEEDOR

- 3.1. FSD S.A.S. podrá exigir la suscripción de un título valor o la constitución de una garantía permitida por la ley, a fin de garantizar el pago por los conceptos derivados del SERVICIO y demás rubros de que trata el presente documento, de acuerdo con el plan escogido por el Usuario.
- 3.2. Facturar mes anticipado el Servicio de Acceso a Internet prestado y demás valores relacionados con el mismo. Lo anterior es buscar que la cartera sea mínima.
- 3.3. Facturar y enviar al Usuario el 20 día calendario de cada mes y su vencimiento será el 5 día calendario del siguiente mes de facturación del servicio prestado.
- 3.4. En caso de no pago de la FACTURA por parte del Usuario dentro de la fecha límite indicada como plazo máximo para evitar la suspensión o en la que se haya acordado con el Usuario, el SERVICIO será interrumpido en forma inmediata. Una vez el Usuario cancele lo adeudado, se reactivará el servicio lo más pronto posible ya sea a las 12:00 m o a las 6:00 p.m. Si el Usuario no cancela dicha FACTURA, FSD S.A.S. terminará unilateralmente el CONTRATO y procederá al corte del SERVICIO; como consecuencia, las conexiones serán retiradas.. En este evento, si el Usuario desea volver a obtener el SERVICIO deberá tramitar una nueva solicitud, caso en el cual será estudiada por FSD S.A.S.
- 3.5. El incumplimiento en el pago oportuno de las FACTURAS por parte del Usuario dará lugar al cobro de intereses moratorios de acuerdo con la tasa máxima permitida por la

Contrato N. _____

* Por el suministro de información falsa o adulterada;
* Por razones de fuerza mayor, caso fortuito, hechos de terceros ajenos a FSD S.A.S.
* Por dar al SERVICIO un uso distinto al convenido con FSD S.A.S.
* Por utilizar métodos y equipos de comunicación no permitidos.
* Por interferir u obstaculizar la operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el SERVICIO que sean de propiedad de FSD S.A.S. o de terceros.
* Por impedir u obstaculizar las labores de inspección y/o mantenimiento que realicen los funcionarios autorizados de FSD S.A.S.
* Por la comercialización de este SERVICIO bajo cualquier modalidad, salvo en el caso de Usuarios que cuenten con un contrato de reventa de Servicios con FSD S.A.S.

6.2. Condiciones:

* La decisión de dar por terminado el contrato será notificada al Usuario indicándole la causa, los efectos que ello conlleva y los recursos que proceden contra dicha decisión, si a ello hubiere lugar.
* A la terminación se efectuará, sin perjuicio de que FSD S.A.S. inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro de las obligaciones insolutas y los demás cargos a que allá lugar, así mismo la devolución de equipos entregados en comodato o arrendamiento, cuando aplique.

7. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

FSD S.A.S. presta el servicio de soporte técnico relacionado con el acceso a internet al Usuario sin ningún costo cuando el inconveniente presentado sea responsabilidad de FSD S.A.S. En caso de falla en el servicio de acceso a Internet favor realice los siguientes pasos antes de comunicarse con el departamento de soporte: Verificar que el inconveniente no es debido al tipo navegador, por lo tanto, cambie de navegador, ya sea con explorer, mozilla, chrome, opera, etc. Desconecte por 1 minuto de la corriente eléctrica los dispositivos de comunicación instalados y vuelva a conectarlos verificando disponibilidad en el servicio. Si ha realizado los pasos anteriormente relacionados y el servicio continúa presentando inconvenientes, por favor comuníquese con el servicio técnico en el teléfono celular 321 289 39 78 solicitando soporte técnico.

Es importante que su reporte de fallo, queja, petición o sugerencia referente a la prestación del servicio, se haga de manera oportuna con el fin de dar solución a los inconvenientes presentados y conocer cuando un usuario no posee el servicio. El soporte técnico se prestará en los siguientes horarios: Soporte Telefónico: Lunes a Sábado de 7:00 am a 8:00 pm y los domingos y festivos 9:00 am a 5:00 pm. Soporte técnico en sitio previa apertura de incidencia por soporte telefónico de Lunes a Sábado de 8:00 am a 5:00 pm, para UsuarioS residenciales, comerciales o corporativos.

10.1. Soportes técnicos que no correspondan a la prestación del servicio de acceso a internet

Se relacionan los conceptos correspondientes a los servicios de soporte técnico que no corresponden a fallas en la prestación del servicio de acceso a Internet y que generan un costo adicional establecido de acuerdo a los costos de la prestación del servicio que se ocasionen por concepto de desplazamiento y disponibilidad del personal designado:

* Falla causada por el Usuario (Intercambio de cables, POE desconectado, tarjeta inalámbrica apagada, etc.)
* Reconfiguración de router o Recuperación de contraseña
* Modificación de la configuración de red del equipo de cómputo.
* Traslado de la instalación por cambio de vivienda.
* Traslado de la instalación dentro la vivienda.
* Daños causados a los equipos de comunicaciones por manipulación del Usuario o por inconvenientes eléctricos cuando el equipo no se encuentre conectado a estabilizador o la vivienda no posea polo a tierra.
* Reconexión del servicio luego de suspensión voluntaria máximo por 3 meses.

8. FORMAS DE PAGO

Indicamos que la cancelación de las facturas puede realizarse en la cuenta corriente Davivienda 186069998349 cuyo titular es Future Solutions Development S.A.S. nit 830502580-6, o en efectivo directamente en nuestra oficina ubicada en la Calle 13 No. 11-31 Ofc. 202 en la ciudad de Sogamoso. Los pagos deberán realizarse de acuerdo con la fecha límite establecida en la FACTURA. Si el pago en efectivo de la factura se realiza desde un departamento diferente a Boyacá, el Usuario deberá consignar \$10.000 por costos bancarios adicionales al valor de la factura. Si el pago se realiza extemporánea, es necesario enviar el soporte de pago al correo administracion@ottis.com.co.

9. POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

FSD S.A.S. en su calidad de operador de servicios de valor agregado se permite adicionar la política de uso aceptable en adelante PUA, a las condiciones bajo las cuales FSD S.A.S. presta dichos servicios, en el sentido de incluir como prohibiciones las que se señalan a continuación. Esta PUA pretende proteger a FSD S.A.S. y a sus Usuarios de ataques a sus sistemas, equipos y redes, así como coordinar y mantener los protocolos y lineamientos aceptados internacionalmente para el uso correcto y apropiado de Internet. FSD S.A.S. se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento, la cual será efectiva una vez que dicha modificación sea comunicada en la página web oficial de la empresa www.ottis.com.co y es responsabilidad del Usuario consultarla de manera periódica.

9.1. PROPÓSITO:

Esta política es enunciativa ya que no abarca todos los aspectos en los cuales se pueda incurrir. En este orden de ideas, toda actividad que viole la ley, las regulaciones o las normas aceptadas de la comunidad de Internet, o que perjudique el desempeño de la red, la imagen o las relaciones con los Usuarios de FSD S.A.S., así no se mencionen o se incluyan dentro de este documento, se entenderán comprendidas en éste, dado que su fin es preservar la integridad y disponibilidad de Internet y de sus usuarios. La PUA está ligada a las Condiciones de Prestación del Servicio de Internet y otras políticas de FSD S.A.S.

9.2. ALCANCE:

La PUA está dirigida a Usuarios de FSD S.A.S., personas naturales o jurídicas, que contratan servicios para conectarse a Internet o la red de datos que ofrece FSD S.A.S. Cualquier actividad prohibida que se lleve a cabo, en la cual participe un tercero en nombre de o en beneficio de un Usuario de FSD S.A.S. o cualquier Usuario o usuario final de un Usuario de FSD S.A.S., será considerada una actividad prohibida que se lleve a cabo por el Usuario de FSD S.A.S. Cualquier vulneración a la ley o a las condiciones previstas, se constituye en VIOLACIÓN de lo estipulado por el Usuario para la utilización de los servicios, que por su potencial repercusión requieren de la toma de medidas inmediatas, en consecuencia el Usuario acepta y reconoce que FSD S.A.S. está facultada para suspender o terminar la prestación del servicio sin necesidad de requerimiento previo; sin perjuicio de lo anterior, FSD S.A.S. podrá en los casos en que lo considere pertinente, informar al Usuario sobre la realización de conductas prohibidas y solicitarle que se abstenga de realizarlas. En estos casos se contactará al Usuario por medio de las cuentas de correo electrónico inscritas con FSD S.A.S. y las conocidas por FSD S.A.S. o se contactará por vía telefónica, de ser ello posible. En este sentido el Usuario quedará con un veto durante seis (6) meses, el veto será permanente y se dará por terminado la prestación del servicio. Si la actividad prohibida persiste después de haber sido advertido por parte del personal de seguridad informática de FSD S.A.S., se terminará la prestación del servicio. Lo anterior sin perjuicio de las acciones judiciales y denuncias que FSD S.A.S. y terceros afectados puedan emprender contra el usuario, en Colombia o cualquier otra jurisdicción.

9.3. USOS INDEBIDOS:

De manera enunciativa se señalan algunos usos indebidos que no están autorizados ni permitidos y que su ejecución por parte del usuario origina la terminación o suspensión del servicio por parte de FSD S.A.S., con justa causa al constituirse como violación de las condiciones de uso de los servicios prestados por FSD S.A.S.:

* Influir injusta, ilegal o en forma indebida o inadecuada directa o indirectamente en los sistemas, redes, aplicativos, y demás elementos involucrados en la transmisión o recepción de información, incluyendo los terminales de los usuarios.
* Violar o intentar violar sistemas de seguridad o red de FSD S.A.S. o de cualquier tercero.
* Intentar acceder sin autorización a los sitios o servicios de FSD S.A.S. o de otro operador, mediante la utilización de herramientas intrusivas (hacking), descifre de contraseñas, descubrimiento vulnerabilidades o cualquier otro medio no permitido o legítimo.
* Cargar archivos que contengan virus, caballos de Troya ("troyanos"), gusanos ("worms"), bombas de correo ("mail-bombing"), archivos dañados o cualquier otro programa o software similar que pueda perjudicar el funcionamiento de los equipos, de la red de FSD S.A.S. o de propiedad de terceros.
* Obtener información de los usuarios de Internet para fines comerciales no autorizados previamente, mediante publicidad engañosa o artilugios de cualquier índole.
* Presentar, alojar o transmitir información, imágenes, textos que en forma indirecta o directa se encuentren con actividades sexuales con menores de edad, en los términos de la legislación colombiana, tales como la ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002.
* Anunciar, enviar, presentar o transmitir contenido de carácter ilegal, atentatorio a la dignidad del ser humano, que tenga la potencialidad de ser peligroso, genere pánico económico, social, de salubridad, etc.
* Vulnerar derechos de propiedad industrial, derechos de autor, o copyright protegidos por las leyes nacionales, extranjeras y acuerdos o tratados internacionales sobre la materia.
* Violar las comunicaciones y la intimidad de las personas.
* Crear identidades falsas con el propósito de confundir a terceros.
* Usar los sitios o servicios que puedan dañar, deshabilitar, sobrecargar o deteriorar algún sitio o servicio prestado por FSD S.A.S. o cualquier otro operador.
* Enviar correo basura, Spam indiscriminado, o encadenado no autorizado o consentido previamente por los destinatarios.
* Monitorear tráfico de cualquier red o sistema sin la debida autorización del usuario o administrador de la red,
* Realizar ataques de denegación de servicio (Dos) que causen daño o inutilización de los servicios prestados por FSD S.A.S. u otros operadores.

9.4. CONTROL DE CONTENIDOS:

Al hacer uso del servicio Control de Contenidos el Usuario declara que conoce y acepta las condiciones de uso del servicio de internet de FSD S.A.S., en especial las que le imponen la obligación de responsabilidad a su cargo sobre la utilización del servicio, recibo, envío, alojamiento, imágenes, textos que en forma indirecta o directa se encuentren relacionados con actividades delictivas, sexuales, plagio, sectas, correo spam, entre otras. La instalación y uso del servicio de Control de Contenidos es una herramienta gratuita que FSD S.A.S. coloca a disposición del Usuario que no exime a éste de las responsabilidades aludidas. El Usuario conoce y acepta que el servicio de control de contenidos no tiene una efectividad de uso del 100% y en consecuencia expresamente exonera a FSD S.A.S. por las fallas que el mismo presente y en general por las manipulaciones del programa que permitan su desactivación o efectividad total o parcial.

Contrato N. _____

9.5. CORREO Y POLÍTICA ANTISPAM:
Es un deber de los usuarios de FSD S.A.S. utilizar el servicio de correo electrónico de manera adecuada y responsable. El Spamming es una actividad ilegal que no es permitida ni tolerada por FSD S.A.S. Para determinar si un Usuario de FSD S.A.S. está enviando correo SPAM, se apoyará en los reportes enviados por entidades internacionales o terceros, así como de los reportes generados por la herramienta antispam con la que cuenta FSD S.A.S. Los usuarios que tienen listas con direcciones de correo electrónico, las cuales han sido previamente inscritas y autorizadas por sus responsables para enviarles correos electrónicos, deberán informara los destinatarios el derecho que tienen a solicitar su retiro de la lista (opción "unsubscribe") y deberán adoptar las medidas necesarias para evitar que sigan enviando este tipo de correos una vez el Usuario lo haya solicitado. La opción de retiro de la lista de correo, no exime al generador de su responsabilidad, ya que si el correo ha sido enviado a una dirección que no lo ha solicitado será catalogado como SPAMMER. Los Usuarios de FSD S.A.S. son los únicos responsables de los mensajes y del contenido que anuncian, distribuyen o de otro modo facilitan utilizando las conexiones y servicios que ofrece FSD S.A.S. Es responsabilidad del Usuario asegurar y configurar de forma adecuada los equipos y servicios que va a conectar a Internet. FSD S.A.S. no se responsabiliza por equipos del Usuario. En este orden de ideas, los Usuarios deben abstenerse de realizar, entre otras, las siguientes prácticas:

- * Hacer Spamming de cualquier naturaleza que no haya sido autorizados por el(los) destinatario(s) o que pudieran originar cualquier clase de incomodidad o queja por parte del mismo.
- * Continuar enviando correo a destinatarios que le hayan solicitado que no desean continuar recibiendo esta clase de correos.
- * Utilizar cualquier servicio prestado por FSD S.A.S. para la composición, almacenamiento, distribución, colección o envío masivo de correo electrónico. Se incluye cualquier forma de correo que no hayan sido solicitados, así como transmitir correos a terceras personas sin su consentimiento que fueran obscenos, molestos, injuriosos, difamatorios, abusivos, amenazantes o que pongan en peligro la estabilidad de la red de FSD S.A.S. o de cualquier otra red.
- * Brindar la posibilidad de manera directa o indirecta la proliferación de correo spam, incluyendo las casillas de correo, software para realizar spam, hosting de sitios Web para realizar spam o que realicen spam.
- * Utilizar un servidor de correo para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio (Relaying). Entiéndase Relaying como la acción de utilizar un servidor como medio de difusión de correo electrónico en el cual, el remitente o el destinatario no son usuarios de dicho servidor.

9.6. ALCANCES Y RESPONSABILIDAD LEGAL EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE INTERNET.
Es obligación de FSD S.A.S. como Proveedores del servicio de internet informar la existencia y los alcances de la Ley 679 de 2001 y su decreto reglamentario 1524 de 2002 por medio de los cuales se expidió el estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores en desarrollo del Artículo 44 de la Constitución Política de Colombia. Nos permitimos relacionar los artículos 7°, 8° y 10° de la Ley 679 de 2001 así como los Deberes y Prohibiciones del decreto 1524 de 2002.

"ARTÍCULO 7o. 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 8o. 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.

ARTÍCULO 10. SANCIONES ADMINISTRATIVAS. El Ministerio de Comunicaciones tomará medidas a partir de las denuncias formuladas, y sancionará a los proveedores o servidores, administradores y usuarios responsables que operen desde territorio colombiano, sucesivamente de la siguiente manera:

1. Multas hasta de 100 salarios mínimos legales vigentes.
2. Cancelación o suspensión de la correspondiente página electrónica.

Para la imposición de estas sanciones se aplicará el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo con observancia del debido proceso y criterios de adecuación, proporcionalidad y reincidencia"

IMPORTANTE:
FSD S.A.S. podrá monitorear los contenidos que circulen por la red y eliminar los que a su juicio se constituyan en usos prohibidos o ilegales, especialmente aquellos que tengan material pornográfico con menores de edad.

10. AUTORIZACIONES DEL USUARIO

10.1. Consulta y reporte a centrales de riesgo. Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a FSD S.A.S., o al tercero que sea acreedor de las obligaciones a mi cargo, en virtud de las negociaciones de cartera que FSD S.A.S. llegare a realizar para: (i) Consultar a centrales de riesgo la información que permita conocer mi desempeño como deudor y demás; (ii) Reportar a las centrales de riesgo, datos sobre cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones por concepto de la prestación de los servicios o por cualquier otra obligación que haya adquirido con FSD S.A.S.. En caso de reporte de datos por incumplimiento, se me deberá informar previamente, con al menos 20 días calendario de antelación, indicándome la obligación en mora, el monto y el fundamento de la misma.

10.2. Recibir información a través de mensajes de datos o texto. Cuando se trate de correo electrónico la información deberá ser entregada a la dirección registrada en el presente documento. Además autoriza expresamente a FSD S.A.S. con la firma del presente documento a remitirle la FACTURA utilizando cualquier otro medio alternativo dispuesto por ésta, diferentes de la remisión física, en los términos autorizados por la regulación vigente. Igualmente, autoriza a efectuar el cobro y se compromete a hacer el pago por dichos medios alternativos, de acuerdo con las condiciones que para tal efecto señale la Empresa.

10.3. Autorización notificaciones. Autorizo que cualquier notificación dentro de los trámites de PQRs se realicen a través de mecanismos alternos ya sea, mensajería expresa, en línea: a través de internet o a través de correo electrónico. El mecanismo alterno de notificación de servicio de mensajería expresa deberá realizarse conforme lo establece el numeral 2.3 del artículo 3 de la ley 1369 de 2009 y la resolución 3095 de 2011 de la CRC, la Resolución de la CRC 3066 de 2011 y demás normas vigentes.

10.4. Otras Autorizaciones

- * El Usuario autoriza a FSD S.A.S. de no garantizar la prestación del SERVICIO, cuando se presenten las siguientes situaciones técnicas, las cuales son ajenas a FSD S.A.S.: (i) Cuando por influencia de potencia y/o ruido generado por fuentes externas a FSD S.A.S. se degrade o impida la prestación del SERVICIO; (ii) cuando la relación entre la señal y el ruido, externo a FSD S.A.S., interfieran en la transmisión de datos; (iv) por daño de la red interna del Usuario; (v) cuando ocurran daños en el medio de transmisión en donde no es posible realizar reparaciones para establecer el SERVICIO. Cuando se presenten algunas de las circunstancias antes descritas, FSD S.A.S. realizará las gestiones técnicas pertinentes para tratar de establecer el SERVICIO a las condiciones inicialmente ofrecidas. En caso de no ser posible la reparación, el Usuario autoriza a FSD S.A.S. para dar por terminado sin necesidad de declaración judicial, el presente CONTRATO, sin lugar a pago o reconocimiento de indemnización alguna.
- * El Usuario autoriza a FSD S.A.S. a no responder por los daños o perjuicios que pueda ocasionarle al Usuario, por la falta de continuidad o interrupción del SERVICIO; si el Usuario insistiere que se le suministre el SERVICIO a pesar de los inconvenientes técnicos o de los mayores costos que por virtud de los mismos se generen, éste autorizará con la firma del presente documento a FSD S.A.S. para que cobre los mayores valores que se causen para poder prestarle el SERVICIO en tales condiciones. El Usuario conoce y acepta que por tales razones la Empresa no puede garantizar el suministro y calidad del SERVICIO.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE _____ FECHA ____/____/20____

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