

CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS
U2RED SAS

NIT 901393892 Calle central el Carmen,
Norte de Santander

Número de contrato _____



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y U2RED, 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. La facturación de los servicios contratados es mensualizada.

Acepto que mi contrato se renueve sucesivamente y automáticamente por un plazo igual al inicial: SI: NO:

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija:

INTERNET FIJO () TELEFONÍA () TELEVISIÓN ()

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día _____.

INFORMACION DEL SUSCRIPTOR

Contrato No: _____

Nombre / Razón social: _____

Identificación : _____

Correo electrónico: _____

Teléfono de contacto: _____

Dirección suscriptor: _____

Dirección servicio: _____

Estrato: _____ Municipio: _____

Dpto : _____

CONDICIONES COMERCIALES

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN Valores IVA incluido si aplica.

- Internet ilimitado
- Internet banda ancha de _____ Megas
- Velocidad efectiva de _____ K

VALOR DEL PLAN	\$

ADICIONALES

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR
INSTALACIÓN	1	\$
		\$
		\$
		\$

EQUIPOS ENTREGADOS

TIPO	CANT + MODALIDAD	VALOR
		\$
		\$
		\$
		\$

VALOR TOTAL	\$	0

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:

CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA

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.

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	

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

12 MESES

Valor a Pagar si Termina el contrato anticipadamente según el Mes

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$	\$	\$	\$	\$	\$
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$	\$	\$	\$	\$	\$

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: \$ 5.000 IVA incluido

PRINCIPALES OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

El usuario se obliga a cumplir con las obligaciones del presente contrato.

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 ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo página # 4)
5. Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de red
6. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude
7. Acepta que el pago deberá realizarse máximo hasta la fecha de vencimiento que aparezca en la factura, en las condiciones allí señaladas y utilizando un medio de pago autorizado por U2RED.
8. Para modificaciones del servicio o cambios de planes el usuario debe estar al día por todo concepto con U2RED.
9. Velar por la adecuada custodia de los equipos que U2RED instale en el predio para la prestación de LOS SERVICIOS e informar oportunamente el daño, pérdida o robo de los mismos, los cuales podrán ser cobrados al cliente en la siguiente factura en caso de demostrarse que el daño, pérdida o robo es atribuible AL USUARIO.
10. La política de tratamiento de equipos con los detalles del manejo de los mismos, está publicada en la página: <https://u2red.online/guiadeconsulta.html>.
11. No hacer uso de LOS SERVICIOS contratados para la prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros o para la comercialización DEL SERVICIO y demás actividades o negocios que no sean expresamente autorizado por U2RED o que están prohibidos por la legislación colombiana.
12. Es de absoluta y exclusiva responsabilidad DEL USUARIO garantizar la seguridad de sus instalaciones y cometidas internas. En consecuencia, responderá hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones que sin autorización de U2RED se hagan en relación con el servicio contratado.
13. Pagar el cargo de reconexión cuando se incurra en suspensión del SERVICIO por no pago dentro de las fechas estipuladas.

OBLIGACIONES DE U2RED SAS

1. Compensar los servicios no prestado por indisponibilidad
2. Publicar la modificación de las tarifas en los diferentes mecanismos de atención al usuario y en su factura.
3. No incrementar anualmente las tarifas más allá del IPC del año anterior más 5 puntos previo y oportuno aviso.
4. U2RED podrá suspender o modificar la prestación del respectivo SERVICIO que hace parte del contrato, por cualquier evento que constituya fuerza mayor o caso fortuito, tal como: ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas y hurto de infraestructura no imputable AL USUARIO.
5. U2RED debe bloquear, restringir y hasta cancelar el servicio en caso que el usuario incurra en conductas indebidas o que haya presunción de conductas fraudulentas.
6. EL USUARIO solo podrá conectarse desde el equipo módem o CPE instalado por U2RED en calidad de arriendo o comodato.
7. U2RED garantiza la navegación de los equipos conectados de manera alámbrica al Router, sin ningún dispositivo conectado de forma inalámbrica. U2RED no garantiza la calidad de navegación a través de conexiones inalámbricas. Si el cliente requiere equipos adicionales para mejorar la recepción inalámbrica, deberán ser adquiridos por su cuenta.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o éste 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: <http://www.u2red.online/indicadores>.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una sola 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 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 el derecho de terminar el contrato, incluso estando vigente la permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por ese concepto.

No obstante, usted puede modificar los servicios contratados, en cualquier momento.

Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual se debe realizar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación (Los días 25 de cada mes)

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

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. En el evento en que el usuario no indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal de los servicios, se entenderá que el mismo corresponde a 2 meses consecutivos.

Durante la Suspensión U2RED NO le facturará AL USUARIO

Es de recordar que, al mes de mora en el pago por parte del usuario, U2RED procede a hacer Suspensión (Corte) del servicio, decisión sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por EL USUARIO.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades.

Recuerde que en el evento de haber aceptado la cláusula de permanencia mínima y terminar anticipadamente el contrato, deberá pagar lo correspondiente a la cláusula referida.

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 25 de cada mes).

Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente período 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.

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.

El no recibir a tiempo la factura no exime AL USUARIO de cumplir con sus obligaciones de pago, ya que EL USUARIO conoce suficientemente la fecha de vencimiento para los pagos y puede consultarla en todo momento a través de las líneas gratuitas de atención al cliente de U2RED y www.u2red.online.

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.

EL USUARIO reconoce y acepta que el pago deberá realizarse máximo hasta la fecha de vencimiento que aparezca en la factura, en las condiciones allí señaladas y utilizando los medios indicados en la misma. 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 siguiente de informar su pago para que ya no aparezca reportado. Los consumos de terceros operadores, podrán ser facturados dentro de los seis (6) períodos de facturación siguientes al período en que se generó el consumo de los servicios por parte DEL USUARIO.

En el evento que EL USUARIO se encuentre en mora en cualquiera de sus obligaciones con U2RED, o en el evento en que le hayan sido suspendidos LOS SERVICIOS por no pago, y sin perjuicio de las demás acciones que tenga U2RED conforme a lo previsto en este contrato o en la Ley; EL USUARIO perderá, de manera definitiva, el derecho a continuar disfrutando de cualquier beneficio o promoción adicional a las condiciones del plan vigente contratado, que le hubiesen sido otorgadas por U2RED al momento de la activación o con posterioridad a este hecho. EL USUARIO no recuperará los beneficios o ventajas promocionales mencionados por el hecho de ponerse al día en sus obligaciones con U2RED.

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.

FACTURACIÓN ELECTRONICA

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 (3013604266).

2 Presenta 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.

4 Si no está de acuerdo con nuestra respuesta:

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 o 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.

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

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.

La dirección de instalación DEL SERVICIO contratado que indica en la carátula o la solicitud del contrato, constituye una condición principal del acuerdo, por tanto, su modificación requiere el consentimiento de las partes.

En caso de que EL USUARIO cambie la dirección de instalación DEL SERVICIO, deberá solicitar formalmente a U2RED con mínimo un (1) mes de anticipación a la fecha del cambio requerido.

Cumpliendo los siguientes requisitos:

1) Cuando las condiciones comerciales y técnicas permitan la prestación DEL SERVICIO en la nueva dirección, y con el fin de garantizar la continuidad DEL SERVICIO, se generará la terminación del contrato actual y se suscribirá un nuevo contrato con las condiciones vigentes en la oferta, lo que podrá generar un costo que será asumido por EL USUARIO que celebra el contrato, valor que será cobrado en la siguiente factura, de acuerdo con los precios vigentes al momento de la solicitud.

En este último evento no habrá lugar al pago de la cláusula de permanencia mínima y en su defecto se suscribirá una nueva cláusula de permanencia mínima anexa al nuevo contrato.

2) U2RED se reserva la posibilidad de cobrar el costo de desconexión, establecido en este contrato e informado en los mecanismos de protección.

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 usen son desechos que no deben ser botados a la caneca. Consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

CAUSALES DE CANCELACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE U2RED:

1. Por Vencimiento del plazo o sus prórrogas
2. Incumplimiento de Obligaciones del cliente, incluyendo el No pago de 2 facturas consecutivas
3. Fuerza Mayor / Caso Fortuito
4. Uso inadecuado de la red o el servicio por el cliente
5. Por Prevención de Fraude
6. No viabilidad Técnica o económica para prestar servicio
7. Irregularidades en los documentos suministrados

ENTREGA DE EQUIPOS POR U2RED EN COMODATO:

El cliente recibe en comodato los equipos que se entreguen para prestación y operación del servicio, y por ello deberá entregarlos a la terminación de contrato en la forma establecida por la regulación. De No hacerlo pagará su valor comercial.

INCREMENTO DE TARIFAS:

Las tarifas podrán incrementar por mes o año sin superar el 50% de la tarifa antes del incremento, más el índice de IPC del año anterior. U2RED podrá modificarlas excediendo dicho límite y el usuario podrá terminar el contrato en los 30 días siguientes

RESPONSABILIDAD:

No respondemos por lucro cesante, daños indirectos, incidentales o consecuenciales.

MERITO DEL CONTRATO:

Este contrato presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en el

TIEMPO DE ATENCIÓN DE FALLAS:

El tiempo de atención a fallas sin tener en cuenta el desplazamiento para internet banda ancha es de **72 horas** una vez el cliente genere el ticket

El tiempo de atención a fallas sin tener en cuenta el desplazamiento para internet dedicado y canales de datos es de **24 horas** una vez el cliente genere el ticket

CONDICIONES MINIMAS PARA LA INSTALACION:

- 1). Condiciones eléctricas: el cliente debe garantizar el cumplimiento de las especificaciones relacionadas con tomas eléctricas, sistema de puesta a tierra y sistema de UPS.
- 2). Temperatura: el cliente debe garantizar una temperatura ambiente no mayor a la especificada (entre 0° y 35° C) y equipos para mantener los parámetros ambientales.
- 3). Espacio: El cliente debe proveer un espacio adecuado para la ubicación de los equipos de U2RED, preferiblemente cerrado.

FIRMA:

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC / NIT CLIENTE: _____

FECHA : _____

NOMBRE DEL VENDEDOR: _____

CEDULA DEL VENDEDOR: _____

ANEXO

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

U2RED SAS

NIT 901393892 calle central el Carmen norte de
Santander, Colombia

Conforme lo estipulado en el Contrato Único de Servicios Fijos, el presente Anexo hace parte integral del mismo, y obliga a las partes a lo siguiente:

PRIMERO. FRENTE A TEMAS DE PORNOGRAFÍA INFANTIL

A dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, en el Decreto 1524 de 2002 y en el Código Penal, artículos 218 y 219 A. En especial a lo establecido en los siguientes artículos de la Ley 679 de 2001:

Artículo 7. PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán:

1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
2. Alojarse 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. Alojarse en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

ARTÍCULO 8. DEBERES.

Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán:

1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores.
2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad.
3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.
4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. Así mismo, tal como lo dispone el Decreto 1078 de 2015, que compila el Decreto 1524 de 2002 (Capítulo Primero, Título Décimo), las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones para el cumplimiento a la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte U2RED se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet

SEGUNDO. RESPECTO AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, complementa o adiciona; usted autoriza expresamente a U2RED a recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato.

Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales, otorgada en virtud del presente contrato, usted podrá acudir a los mecanismos de atención al cliente, con el fin de solicitar la gestión correspondiente.

En tal caso, daremos respuesta de acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente, usted tendrá derecho de: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable o encargado del tratamiento de datos, salvo cuando haya lugar a las excepciones señaladas en las disposiciones legales mencionadas, en relación con las cuales no es necesaria la autorización correspondiente; (iii) ser informado por parte del responsable o encargado del tratamiento de datos, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

TERCERO. COMPROMISOS FRENTE A TEMAS DE ANTICORRUPCIÓN

Las Partes declaran que ninguna de éstas se encuentra reportada en las listas relacionadas con lavado de activos, tales como la lista Clinton, OFAC y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción. De acuerdo con lo anterior, las mismas se comprometen a que en virtud del presente contrato, no ejecutarán 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 activos y financiación del terrorismo.

Cada una de las Partes asume a través de la suscripción del presente contrato, las consecuencias previstas en la Ley, en caso de que se llegara a comprobar el incumplimiento de los compromisos de anticorrupción.

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