



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted e Imporiente Soluciones Globales S.A.S., 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*: 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 _____

Departamento _____ Municipio _____

Barrio _____ Estrato _____

CONDICIONES COMERCIALES

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

TELEVISIÓN		
PLAN		VALOR
INTERNET		
PLAN	VELOCIDAD	VALOR
EQUIPO	SERIE	VALOR
Valor total		

* Espacio diligenciado por el usuario

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, equipos y otros.
6. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.
7. 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 autorizados por IMPORIENTE o que están prohibidos por la legislación colombiana.
8. Velar por la adecuada custodia de los equipos que IMPORIENTE 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.

9. 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 IMPORIENTE se hagan en relación con el servicio contratado.

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: <https://www.imporiente.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.

Es de recordar que, al mes de mora por parte del usuario, IMPORIENTE procede a hacer la suspensión del servicio, decisión sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por EL USUARIO. Durante el período de la suspensión, IMPORIENTE sólo facturará a EL USUARIO el valor correspondiente a la reconexión.

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 20 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.

En el evento de terminar el contrato anticipadamente y haber aceptado la cláusula de permanencia mínima debe cancelar el valor pendiente pactado en la cláusula respectiva.

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: Oficina ubicada en la Calle 54 sur # 43-27 Barrio Porfía.
Líneas de atención: 321 331 71 22-320 596 60 53
Correo contactenos@imporiente.co o nuestra página Web www.imporiente.co
- 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
- Quando 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.
Quando 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 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
\$192.000	\$176.000	\$160.000	\$144.000	\$128.000	\$112.000
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$ 96.000	\$ 80.000	\$ 64.000	\$ 48.000	\$ 32.000	\$ 16.000

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. Contamos con 5 días hábiles a partir de la solicitud para realizar el traslado del servicio.

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 en www.imporiente.co.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

CONDICIONES GENERALES

1. IMPORIENTE debe bloquear y restringir y hasta cancelar el servicio en caso que el SUSCRIPTOR incurra en conductas indebidas o que haya presunción de conductas fraudulentas. El SUSCRIPTOR solo podrá conectarse desde el equipo modem o CPE instalado por IMPORIENTE en calidad de arriendo o comodato. IMPORIENTE garantiza la navegación de los equipos conectados de manera alámbrica al modem sin ningún dispositivo conectado de forma inalámbrica; IMPORIENTE 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. 2. La parrilla de canales está sujeta a cambios y/o modificaciones sin previo aviso; por no tratarse de una promoción caracterizada. 3. El valor anual se podrá incrementar hasta máximo el 30% sobre las tarifas vigentes; los incrementos de tarifas se podrán realizar en cualquier tiempo sin que la suma total de dichos aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año calendario y siempre que se den a conocer al SUSCRIPTOR mediante aviso con treinta (30) días calendario de anticipación. 4. El presente contrato y las facturas, constituirán título ejecutivo. Para modificaciones del servicio o cambio de planes, el USUARIO debe estar al día por todo concepto con IMPORIENTE. 5. Si el SUSCRIPTOR realiza cambio de plan, cambio de modalidad contratada, se retira de la promoción y/o cancela uno de los servicios contratados; perderá todos los beneficios y/o promociones de su plan actual. 6. El SUSCRIPTOR adquiere una oferta general y no caracterizada. 7. IMPORIENTE prestará el servicio de Internet al SUSCRIPTOR. Este servicio podrá ser desagregado o empaquetado con otros servicios a opción del SUSCRIPTOR. 8. IMPORIENTE 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 a EL USUARIO. Frente a la fuerza mayor y el caso fortuito IMPORIENTE no efectuará cobro alguno al USUARIO durante el tiempo en que haya permanecido la interrupción del SERVICIO. 9. IMPORIENTE cuenta con un plazo de 2 días hábiles para llevar a cabo la revisión del servicio luego de recibir la solicitud correspondiente.

Acceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

C.C./C.E.	FECHA
-----------	-------

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

ANEXO CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

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:

1. PROHIBICIONES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRAFICA.

El SUSCRITOR deberá 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 SUSCRITORES 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 imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son 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 SUSCRITORES se puedan proteger a sí mismo 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 IMPORIENTE se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la página del Ministerio de Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones, con el objeto de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet.

2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El SUSCRITOR declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni será utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) EL SUSCRITOR o sus socios o administradores, no tienen registro negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina IMPORIENTE y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquiera otra norma que lo modifique o adiciones y en consecuencia, se obliga a responder frente a IMPORIENTE y/o terceros por todos los perjuicios que se llegasen a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El SUSCRITOR se obliga con IMPORIENTE a entregar información veraz y verificable o actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite IMPORIENTE, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a IMPORIENTE para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el SUSCRITOR.

3. AUTORIZACIÓN SOBRE 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, completa o adiciona;

El SUSCRITOR autoriza expresamente a IMPORIENTE 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. Igualmente autoriza a IMPORIENTE, o quien sea en un futuro acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con IMPORIENTE, pueda utilizar sus datos personales para la elaboración de base de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados y compartidos con terceros con los cuales IMPORIENTE tenga establecidas alianzas comerciales o publicitarias. 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 cuyo 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 de uso que se les 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.

Firma

C.C./C.E.

FECHA

Aceptación y autorización para tratamiento de datos personales Mediante firma o cualquier otro medio válido

4. AUTORIZACIÓN REPORTE DE DATOS DEL CLIENTE A CENTRALES DE RIESGO

El SUSCRITOR autoriza de manera irrevocable a IMPORIENTE, para que con ocasión de los productos promocionales, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con IMPORIENTE, pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a) consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor y capacidad de pago o para valorar el riesgo, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor y capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para IMPORIENTE o para con los terceros, quienes tienen suscritos convenios con tal propósito. Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con IMPORIENTE o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de su desempeño como deudor, después de haber cursado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. c) enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla y clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuese el caso d) conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos.

Firma

C.C./C.E.

FECHA

Aceptación y autorización para tratamiento de datos personales Mediante firma o cualquier otro medio válido