



ATLAS NETWORK S.A.S

NIT: 901.451.450-4

Teléfonos: 315-4673576 – 3204919569

Email: atlasnetwork.sas@gmail.com

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y ATLAS NETWORK SAS, por el que pagará mínimo mensualmente \$_____.

Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del momento de la instalación. 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

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- 2) suministrar información verdadera;
- 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo);
- 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

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.operador.com/indicadores de calidad.

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 ____ 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.

Valor total

* 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
- 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 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 \$...
Mes 7 \$...	Mes 8 \$...	Mes 9 \$...	Mes 10 \$...	Mes 11 \$...	Mes 12 \$...

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.

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.

ATLAS NETWORK SAS entrega los equipos incluidos en los planes en calidad de comodato; para la prestación de servicios podrá entregar otros equipos en comodato, arrendamiento y/o cualquier otro tipo de tenencia, una vez el contrato se termine y se solicite la cancelación del servicio los equipos deben de ser devueltos. Devolución de equipos: Usted puede entregarlos en oficinas de atención o en una cita en el lugar de instalación, si Usted incumple deberá entregarlos en una oficina de atención dentro de los siguientes 20 días, si no los restituye se cobrará el valor comercial de estos o se podrá seguir cobrando el canon de arrendamiento. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a ATLAS NETWORK en las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, deberá

- * pagar a ATLAS NETWORK SAS, sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente del equipo al momento de hacer efectivo el cobro.

MEDIOS DE PAGO:

Por SUPER GIROS, solo tiene que dar el nombre del titular del servicio y número de documento de identidad y notificar que va a realizar el pago a nombre de la empresa ATLAS NETWORK SAS,

Por transferencia a nuestra cuenta de ahorros Bancolombia No. 78400001476 a nombre de ATLAS NETWORK SAS.

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA
-------	-------

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

ANEXO CLAUSULAS ADICIONALES

El presente anexo hace parte integral del contrato único de servicios fijos y obliga a las partes en lo que se establece en las siguientes clausulas:

PROHIBICIONES Y DEBERES PARA LA PREVENCIÓN CONTRA PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, el USUARIO deberá acatar las siguientes PROHIBICIONES: EL USUARIO no podrá bajo ningún medio y en ningún caso: I) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; II) 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; III) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad, así como los siguientes DEBERES: Son deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, los siguientes: I) 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; II) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; III) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; IV) 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. EL USUARIO tampoco podrá en ningún caso, para los servicios contratados a ATLAS NETWORK SAS, alojar contenidos de pornografía infantil o que muestren indicios de participación de menores de edad.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De manera previa, expresa e informada doy mi consentimiento libre y voluntario a ATLAS NETWORK SAS identificada con Nit 901.451.450-4 como responsable del tratamiento de mis datos personales, o a quien represente sus derechos, para que con los datos personales, privados, semiprivados y sensibles de mi propiedad, que han sido suministrados en virtud de la relación contractual que origina esta autorización, realice el tratamiento de los mismos, los transfiera o transmita, con fines directamente relacionados con el vínculo contractual que dio origen al otorgamiento de esta autorización, en particular para ofrecer productos o servicios a través de cualquier medio o canal; realizar gestión de cobranza; suministrar información comercial, legal, de productos, de servicios, estadísticas, encuestas; incluyendo contactarme para estos fines mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, información a través del sistema y visitas. He sido informado previamente: que el tratamiento de mis datos se realizará conforme a la Política de Tratamiento de datos de las finalidades con las que se recopilan mis datos, los derechos que tengo como titular: (a) conocer, actualizar, corregir o suprimir la información entregada, (b) solicitar prueba de la autorización otorgada, (c) ser informado previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales, (d) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, (e)

Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantía. Sólo procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que se ha incurrido en conductas contrarias a la ley. Acceder gratuitamente a mis datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento; así mismo, que es facultativo suministrar datos sensibles entendidos estos como aquellos que afectan mi intimidad como titular, que puedan dar lugar a discriminación, los que revelan: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, los relativos a la salud, vida sexual, entre otros, así como mis datos biométricos: reconocimiento de una característica física e intransferible de las personas, como la huella digital, facial, entre otros y que para el ejercicio de mis derechos puedo presentar consultas, solicitudes o reclamos a través de las oficinas de atención de ATLAS, por el correo electrónico clientesatlasnetwork@gmail.com.

Autorizo a ATLAS NETWORK para que utilice los datos que he incluido en el presente contrato, demás documentos suministrados, con el fin de que me envíe información a través de mis teléfonos de contacto y/o a mi correo electrónico; con fines comerciales, publicitarios, relacionados con mis servicios, campañas publicitarias, recomendaciones y demás actividades que desarrolle ATLAS NETWORK.

Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a ATLAS NETWORK SAS o a quien represente sus derechos, para que, a partir de los servicios que me preste y cualquier obligación que contraiga con ATLAS NETWORK con fines estadísticos y de información financiera o comercial consulte, informe, reporte, procese o divulgue, a los operadores de información todo lo referente a mi comportamiento como usuario, nacimiento, modificación, extinción de los servicios y obligaciones por mi contraídas o que llegare a contraer con ATLAS; para el efecto podrá: I) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de información toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, el manejo de mis productos, mi capacidad de pago, para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación con ATLAS o para con los terceros con quienes tienen suscrito convenios con tal propósito; II) Reportar a las centrales de información, datos sobre los servicios que adquiera, mi comportamiento como cliente de aquellas obligaciones de contenido patrimonial con ATLAS o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios esta naturaleza, el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si los hubiere, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como cliente; III) Enviar la información mencionada a las centrales de información y riesgo de manera directa y, también, por intermedio de las Superintendencias o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales; IV) Conservar la información reportada en las centrales de información y riesgo, con las debidas actualizaciones durante el tiempo que la misma ley establezca, de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago de las obligaciones la información indicada en los literales I) y II) de esta cláusula.

FIRMA DE CLIENTE
C.C