

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y MUNDORED TELECOMUNICACIONES S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de 6 meses, contados a partir del momento de la activación del servicio.

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 __/__/__.*

* En condiciones normales de instalación

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

Nombre básico del plan:	
Velocidad de Bajada:	
Velocidad de Subida:	
Cargo Básico Mensual:	
Valor Instalación:	
Cargo por reconexión:	\$5.000

-El valor del plan contratado se facturará en pesos colombianos.

-El valor del plan contratado incluye IVA del 19% para estratos 4, 5, 6, estratos 1, 2, 3 son excluidos de este impuesto.

-La velocidad contratada es asimétrica para los servicios hogares con el reusó correspondiente y solo se garantiza por medio de la conexión por cable, ya que las redes wifi pueden presentar factores externos que creen interferencias en la calidad del servicio. La velocidad para empresas es simétrica con el reusó correspondiente y solo se garantiza por medio de la conexión por cable, ya que las redes wifi pueden presentar factores externos que creen interferencias en la calidad del servicio.

Medios de pago

El pago de los servicios contratados puede realizarse a través de nuestro punto de atención o mediante transferencia bancaria. Para obtener más información, consulte su factura.

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;
- 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:

<https://mundored-tic.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.

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

MECANISMOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nuestros medios de atención son:

- 1 **Oficinas física:** Cra. 7 #25-48 Brr El Progreso
Página web: mundored-tic.com
Celular: 313 442 7630
WhatsApp: 313 442 7630

- 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.

ACEPTACIÓN CLAUSULA 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					\$100.000
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo					\$50.000
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
\$100.000	\$80.000	\$60.000	\$40.000	\$20.000	\$0
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.

Debe consultar el valor de la labor de traslado.

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: \$5.000

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.

RENOVACIÓN E INCREMENTO DE TARIFA

El cliente entiende y acepta que el presente contrato tendrá una renovación automática de servicios por el mismo plazo inicialmente pactado y el valor de dichos servicios podrá ser incrementado por parte del operador en enero de cada año, hasta en un 200% del valor del IPC del año inmediatamente anterior certificado por el DANE.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Para efectos del tratamiento de datos personales, por medio el presente documento, el representante legal del cliente autoriza de manera expresa a MUNDORED TELECOMUNICACIONES y sus matrices, filiales y subsidiarias, denominadas "la Empresa", a procesar, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, actualizar, transferir y/o transmitir dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, los datos personales, principalmente para usos administrativos y demás asuntos relacionados con el objeto social de

la Empresa, conforme a lo establecido en la Política de Tratamiento de la Información adoptada por la Empresa. Los datos personales podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones sólo para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan.

Asimismo, con la firma del presente documento, el usuario autoriza de manera expresa e irrevocable a MUNDORED TELECOMUNICACIONES para que procese, solicite, divulgue u obtenga de cualquier fuente y/o reporte a Centrales de Riesgo o cualquier Banco de Datos, toda la información referente a persona, nombre, apellido, documento de identificación, comportamiento crediticio y comercial, hábitos de pago, manejo de cuentas y en general todo el cumplimiento de las obligaciones dinerarias del usuario.

PROHIBICIONES Y DEBERES CON RESPECTO A MATERIAL DE ABUSO SEXUAL INFANTIL

EL CLIENTE será responsable por el acceso a toda clase de información, que sea obtenida a través de (los) servicio (s) prestado (s) por EL OPERADOR. Por lo anterior, se obliga a cumplir las prohibiciones y deberes existentes en la legislación, referentes a la prevención de la explotación, pornografía y turismo sexual con menores de edad, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, de conformidad con lo establecido en la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002 en la Ley 1336 de 2009 y demás normatividad que las complete, modifique o adicione. De acuerdo con lo anterior, EL CLIENTE deberá dar cumplimiento a las siguientes prohibiciones y deberes:

PROHIBICIONES: a) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad;
b) 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;
c) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

DEBERES: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tengan conocimiento, incluso de la

difusión de material pornográfico asociado a menores; b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance, la difusión de material pornográfico con menores de edad; c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; d) 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.

TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

1. El servicio está sujeto a viabilidad técnica en el sitio contratado. En caso de no existir viabilidad técnica, el presente contrato se resolverá automáticamente, caso en el cual no se generará pago de indemnización para ninguna de las partes. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
2. El servicio es exclusivamente para uso propio del hogar o de la empresa, y no está destinado para la reventa o comercialización a terceros. Cualquier intento de reventa o comercialización del servicio sin la debida autorización de MUNDORED TELECOMUNICACIONES resultará en la terminación inmediata del contrato y de la prestación del servicio.
3. El cliente no debe mover los equipos por ningún motivo o circunstancia y en caso de ser necesario deberá solicitar a MUNDORED TELECOMUNICACIONES con mínimo 3 días de anticipación. Esto será tomado como un traslado y se aplicará cobro según se estipula en la cláusula de los traslados.
4. Los equipos proporcionados para el servicio de internet son propiedad de MUNDORED TELECOMUNICACIONES y se dejan en calidad de préstamo. El cliente no debe manipular, cambiar, mover, ni modificar los equipos, ya que esto podría causar desconfiguración o daño. Es responsabilidad del cliente mantener los equipos conectados a un regulador de corriente para evitar daños. En caso de manipulación, cambio, modificación, o cualquier acto que lleve a la desconfiguración o daño de los equipos, el usuario asumirá los costos de reparación o indemnización correspondientes, validados y acordados por MUNDORED

TELECOMUNICACIONES. Además, en caso de pérdida, daño, o robo de los equipos, el cliente asumirá los costos. El incumplimiento de estas condiciones puede acarrear una multa o sanción determinada por MUNDORED TELECOMUNICACIONES.

REQUISITOS TÉCNICOS

El cliente deberá poseer los equipos necesarios para el uso del servicio de internet (computador, celular, Tablet etc.). Conexiones y/o derivaciones internas del cliente no serán responsabilidad de MUNDORED TELECOMUNICACIONES al igual que los equipos de cómputo del cliente (computadores, celulares, Tablet, etc.) por lo cual si dichos equipos por problemas propios no pudiesen utilizar el servicio de internet no será responsabilidad de MUNDORED TELECOMUNICACIONES y se deberá pagar el servicio común y corriente si se comprueba que el fallo sea de dichos equipos y no por fallos de la red de MUNDORED TELECOMUNICACIONES, a su vez, deberán cumplir con las especificaciones técnicas mínimas exigidas por MUNDORED TELECOMUNICACIONES.

CLAUSULA PENAL

El incumplimiento del CONTRATISTA de cualquiera de las obligaciones establecidas y derivadas del Contrato, facultará AL CONTRATANTE para resolverla de pleno derecho y/o proceder a hacer efectiva la cláusula penal pecuniaria, sin necesidad de requerimiento previo o judicial, al cual renuncia expresamente el CONTRATISTA y sin que dicha resolución requiera declaración judicial alguna. La cláusula penal constituye al CONTRATISTA en deudor frente al CONTRATANTE a título de pena, de una única suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, sin menoscabo del cobro de los perjuicios que pudieren ocasionarse como consecuencia del incumplimiento.

INDEPENDENCIA DEL PROVEEDOR

EL PROVEEDOR prestará el servicio de acceso a internet al **USUARIO** bajo su propia organización técnica, administrativa y operativa, utilizando los equipos, personal y medios que considere necesarios para cumplir con el objeto del presente contrato. En ningún caso existirá subordinación laboral entre las partes, ni se entenderá que este contrato genera vínculo laboral alguno. Los derechos del USUARIO se

limitan a exigir la correcta, continua y adecuada prestación del servicio conforme a las condiciones pactadas y a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al sector de telecomunicaciones, así como al pago oportuno de las sumas convenidas. EL **PROVEEDOR** ejecutará el objeto del contrato en el tiempo estipulado.

SOLUCION DE CONFLICTOS

Toda discrepancia que surja entre las partes podrá ser resuelta mediante cualquiera de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos diferentes del arbitramento, tales como el arreglo directo o la conciliación. Si transcurrido un (1) mes desde que cualquiera de las partes hubiere convocado a la otra para resolver la controversia a través de estos mecanismos alternativos y no se hubiere llegado a un acuerdo, las partes quedan en libertad de acudir a la jurisdicción ordinaria.

OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

El Proveedor se compromete a prestar los Servicios de Telecomunicaciones contratados con la debida diligencia, calidad y continuidad, conforme a las especificaciones técnicas y condiciones establecidas en este Contrato y en la normativa vigente.

DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO CONTRATADO

El Usuario, en su calidad de consumidor, gozará de todos los derechos reconocidos en la legislación vigente, incluyendo, entre otros, el derecho a la información, a la elección, a la calidad del servicio, a la protección de datos personales, a la presentación de quejas y reclamos, y a la resolución de conflictos.

DERECHOS DEL PROVEEDOR EN RELACIÓN CON EL SERVICIO CONTRATADO

El proveedor tiene derecho a que se le pague en los tiempos estipulados por el servicio prestado.

INCUMPLIMIENTO DE LAS PARTES

Incumplimiento por parte del Usuario: Se considerará incumplimiento por parte del Usuario el siguiente supuesto:

- Falta de pago.
- Acumulación de facturas vencidas.
- Falta de entrega de los equipos en comodato.

-Falsedad en documentos para adquirir el servicio.

Incumplimiento por parte del Proveedor. Se considerará incumplimiento por parte del Proveedor el siguiente supuesto:

- No realización de visitas técnicas en el tiempo establecido de 15 días hábiles.
- Facturar valores al cliente que no corresponden al servicio contratado.

Consecuencias del Incumplimiento: En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en este contrato, la parte incumplidora estará obligada a:

Compensar a la parte afectada de tal manera que se puede dar una terminación de contrato bilateral.

PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

En caso de que el servicio contratado no esté disponible durante un período superior a (72) horas consecutivas debido a causas atribuibles al Proveedor, el Usuario tendrá derecho a una compensación.

El procedimiento general de compensación establecido es el siguiente:

1. **Detección de la falla:** El operador de telecomunicaciones contara con sistemas que permitan detectar de manera automática o manual las fallas en la prestación del servicio.
2. **Notificación al usuario:** Una vez detectada la falla, el opera se notificará al usuario afectado sobre la misma y sobre el tiempo estimado de restablecimiento del servicio.
3. **Cálculo de la compensación:** El valor de la compensación se calcula en función del tiempo de duración de la interrupción del servicio y de la tarifa contratada por el usuario.
4. **Aplicación de la compensación:** La compensación se aplica de manera automática en la factura del usuario o a través de otros mecanismos establecidos por el operador.

PROHIBICIONES Y DEBERES EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS CONTENIDOS ILÍCITOS

El usuario se compromete a **No publicar, transmitir o compartir** ningún contenido que sea ilícito.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Usuario reconoce y acepta que el uso de los servicios de telecomunicaciones implica riesgos inherentes relacionados con la seguridad de la información. El Operador implementará medidas de seguridad razonables para proteger la información del Usuario, sin embargo, el Usuario es responsable de tomar las medidas de seguridad necesarias para proteger sus equipos y datos, tales como el uso de contraseñas seguras, la instalación de software antivirus y la actualización periódica de sistemas operativos y aplicaciones.

PREVENCIÓN CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS

El SUScriptor declara que sus recursos no provienen de actividades ilícitas ni se usarán para financiar terrorismo. Asegura que ni él ni sus vinculados están en listas restrictivas relacionadas con lavado de activos o terrorismo. Se compromete a actualizar esta información anualmente y a indemnizar por cualquier daño relacionado con incumplimientos. El contrato podrá ser rescindido de inmediato si el SUScriptor o sus vinculados son investigados o condenados por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, o similares.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE:

FECHA: