



NIT 901.942522

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

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

Este contrato tendrá vigencia 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 a la 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.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____

Nombre / Razón Social:

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Barrio: _____

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Tipo de plan:

Oferta Contratada:

La disponibilidad de los servicios y aplicaciones incluidas en los planes está sujeta a retiros o cambios que se comunicarán previamente.

SERVICIOS ADICIONALES

Nombre	Valor

EQUIPOS ENTREGADOS

Tipo	Cantidad	Valor

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)
- 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable o antenas
- 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.netnova.co/indicadoresdecalidad

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 1 mes al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.

En caso de suspensión por mora en su factura, pasados 10 días, la reconexión del servicio tendrá un valor de \$10.000.

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 10 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 período de facturación.

En caso de solicitar retiro del servicio durante el período de consumo gratis previo a que inicie su facturación, usted está en la obligación de cancelar proporcionalmente los días consumidos. 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 límite 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.

MEDIOS DE ATENCION - PQRS

Oficina física: Calle 2b -28-9, El Quemado – Diagonal a la discoteca El Impacto

Área de soporte técnico: 3052363666

Área de facturación: 3019411830

<https://netnova.com.co>

contacto@netnova.com.co

<https://www.facebook.com/Netnova>

Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

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

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.

USO DE EQUIPOS EN COMODATO

1. Los equipos (Receptores, Router, Adaptadores y cables) que se instalen, son y serán propiedad única de la empresa NETNOVA S.A.S. 2. Los clientes podrá hacer disfrute de dichos equipos mientras sean clientes activos de la empresa, serán entregados al cliente en comodato por NETNOVA S.A.S. siendo el cliente responsable de su cuidado y conservación. 3. En caso de eventos fortuitos y de fuerza mayor tales como robo, hurto, incendio, daños por humedad exceptuando actos de la naturaleza, el cliente debe cancelar el 50% del del valor total del equipo en cuestión, este valor será cancelado adjunto al valor de su plan de servicio mensual; mediante lo establecido en el art. 2202 del Código Civil.

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.

Así mismo este servicio tiene un costo adicional que varía según la modalidad de entrega del Internet de acceso fijo, ya sea fibra óptica o inalámbrico.

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.

1. Usted debe informar a Netnova cualquier daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura, así como cualquier conexión fraudulenta. Usted es responsable de 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.

2. Usted debe responder por daños o deterioro de los equipos que Netnova instale en el predio para la prestación de los servicios. Debe devolver los equipos recibidos los cuales son propiedad de Netnova, de no entregarlos será responsable y autoriza a Netnova para descontar el valor comercial de los equipos. La política de tratamiento de equipos esta publicada en la página www.netnova.co

3. El presente contrato y las facturas constituirán título ejecutivo.

4. Para modificaciones del servicio o cambios de planes el usuario debe estar al día por todo concepto con Netnova. Si usted realiza un cambio de plan, cambia 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 anterior.

5. Usted adquiere una oferta general y no caracterizada.

6. El incremento de tarifas tendrá un porcentaje máximo del 30% más IPC anual de la tarifa vigente antes del incremento, los cuales podrán ser realizado en cualquier tiempo sin que la suma de dichos aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año calendario, la cual se le dará a conocer de acuerdo a la regulación.

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 LEGAL AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este Anexo Legal es una parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos.

PREVENCIÓN CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS

Usted declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para dar cumplimiento al presente Contrato, así como sus ingresos en general, no provienen de ninguna actividad ilícita, ni serán utilizados para financiar entidades terroristas; (ii) ni usted ni sus empleados, contratistas, administradores, asociados o vinculados tienen registros negativos en listas restrictivas y listas de control del riesgo de lavado de activos y/o financiación del terrorismo, sean de carácter nacional, extranjero o internacional; (iii) usted no lleva a cabo ninguna actividad ilícita y, en consecuencia, nos indemnizará y mantendrá libre de cualquier daño por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y/o que suframos con ocasión del incumplimiento por parte suya de sus obligaciones en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y/o financiación del terrorismo, así como cualquier reclamo judicial, extrajudicial y/o administrativo que autoridades competentes inicien en contra de nosotros con ocasión de dicho incumplimiento y; (iv) se compromete a actualizar la información de forma anual o cuando la misma presente cambios relevantes.

Usted acepta que nosotros podremos terminar, de manera unilateral e inmediata, el presente contrato en caso de que usted, sus empleados, contratistas, administradores, asociados o vinculados llegaren a ser: (i) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, testa ferrato, tráfico de estupefacientes y/o cualquier delito asociado; (ii) incluidos en cualquier lista restrictiva y/o lista de control del riesgo de lavado de activos y/o financiación del terrorismo, sea de carácter nacional, extranjero o internacional, y/o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de delitos de igual o similar naturaleza a los indicados en esta cláusula.

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

Por medio de la firma de este Contrato de Suscripción, usted otorga su consentimiento previo, expreso e informado a Netnova para realizar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre cualquier información vinculada o que pueda ser asociada a usted (los "Datos Personales"), incluidos, sin limitación, su recolección, uso, administración, análisis, segmentación, almacenamiento, transmisión, transferencia y/o supresión (el "Tratamiento"). Netnova podrá realizar el Tratamiento a través de sus trabajadores, consultores, asesores y/o terceros encargados para tal efecto. Los Datos Personales podrán incluir, entre otros, datos de identificación (tales como nombre, cédula y edad), datos de contacto (número de teléfono, correo electrónico y dirección) e información financiera.

A través de este documento, usted declara y garantiza que entiende y acepta que el Tratamiento de sus Datos Personales será realizado para cumplir con las siguientes finalidades: a) realizar operaciones de facturación y de cobro; b) suministrarle a usted los productos y servicios que solicite; c) anticipar y resolver problemas relacionados con nuestros productos y servicios; d) procesar y responder inquietudes, quejas y reclamos; e) contactarlo acerca de productos y servicios que podrían ser de su interés; f) realizar consulta y verificación de antecedentes crediticios; g) subcontratar cualquiera de las operaciones necesarias para el suministro de los productos o servicios de Netnova; h) realizar perfiles de los suscriptores de Netnova a partir de sus preferencias de consumo; i) enviar información sobre novedades, noticias y promociones; j) contactarlo en relación con su cuenta, transacciones realizadas por usted o nuestros servicios; k) llevar a cabo análisis estadísticos de los Datos Personales recolectados y de otra información relevante; l) realizar encuestas de satisfacción del cliente y de calidad del servicio; m) construir bases de datos; n) detectar, investigar y prevenir actividades que puedan violar las políticas de Netnova o la normativa aplicable; o) gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de Netnova; p) adelantar campañas de actualización de los Datos Personales para garantizar la integridad de los mismos; q) realizar análisis para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluidas, sin limitación, las actividades de consulta de y reporte a listas restrictivas y a centrales de información de riesgos financieros; r) enviar notificaciones de modificaciones a la Política de Tratamiento de Datos Personales (la "Política"); s) solicitar nuevas autorizaciones para el Tratamiento de los Datos Personales; t) implementar canales de comunicación con usted; u) otras finalidades debidamente comunicadas a usted.

Netnova también podrá utilizar o divulgar sus datos Personales en las siguientes circunstancias: a) en respuesta a cualquier requerimiento, orden judicial y otros procedimientos jurídicos; b) para establecer o ejercer nuestros derechos o defendernos contra demandas o reclamos de otro tipo c) a una compañía controlada por Netnova o controlada por una compañía que a su vez controla a Netnova, para cualquier finalidad autorizada por usted; d) cuando Netnova considere que tal utilización o divulgación es 1) necesaria para investigar, prevenir o tomar acción frente a presuntas actividades ilegales, fraude o situaciones que impliquen riesgos potenciales para la integridad física de cualquier persona, o 2) requerida por la ley. En el futuro, podremos vender parte de o todos nuestros activos, o reorganizar nuestra estructura corporativa. En tales transacciones, la información de clientes, incluidos sus Datos Personales, es

generalmente uno de los activos comerciales transferidos.

Usted declara y garantiza que Netnova le ha informado que la entrega de y/o las respuestas a las preguntas sobre Datos Personales sensibles o sobre Datos Personales de niñas y niños adolecentes son enteramente facultas. Igualmente, usted autoriza a Netnova para que realice el Tratamiento de sus Datos Personales sensibles bajo las condiciones descritas y para la consecución de las finalidades establecidas en este documento. Los siguientes Datos Personales tienen el carácter de Datos Personales sensibles: huellas dactilares, entre otros.

El Tratamiento de sus Datos Personales se realizará con sujeción a la Política, que usted declara conocer y aceptar, y que puede ser consultada en <https://netnova.co/normatividad/>. Usted declara que ha sido informado sobre sus derechos como titular de los Datos Personales, entre los que se encuentran los derechos a a) conocer, actualizar, rectificar y acceder a sus Datos Personales; b) solicitar la supresión de sus Datos Personales o revocar la autorización aquí otorgada cuando no exista una obligación legal o contractual que implique que sus Datos Personales deban permanecer en las bases de datos de Netnova; c) solicitar prueba de la autorización aquí otorgada; d) ser informado, previa solicitud, sobre el uso dado a sus datos personales; y e) presentar quejas en relación con el Tratamiento de sus Datos Personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Cualquier consulta o reclamo en relación con el Tratamiento de sus Datos Personales podrá crear un caso en nuestra página web <https://netnova.co/pars/> o en nuestra línea de servicio al cliente de Netnova 3052366636 y 3019411830.

Declaro bajo juramento que la información que he suministrado es verídica y doy consentimiento expreso e irrevocable a Netnova o quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para: a) Consultar o confirmar en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, en entidades financieras, autoridades competentes y con particulares toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, referencias, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito. b) Reportar a las centrales de información de riesgos datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que estas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después de haber combinado 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 la Superintendencia Financiera o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que estas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales. d) Conservar, tanto en Netnova como en las centrales de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y e) de esta cláusula. e) Suministrar a las centrales de información de riesgo datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos o documentos públicos. f) Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar por el acatamiento de mis deberes constitucionales y legales.

PROHIBICIONES Y DEBERES CON RESPECTO A MATERIAL DE ABUSO SEXUAL INFANTIL

Usted declara conocer y aceptar los deberes y las prohibiciones aplicables a los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información, en virtud de las normas en contra de la pornografía infantil y el material de abuso sexual infantil. En los términos de dichas normas, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información nenen prohibido: a) alojar en su propio si 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; y c) alojar en su propio sitio vínculos o links sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Adicionalmente, además de la obligación general de denuncia aplicable a todos los residentes en Colombia, y las medidas técnicas y administra as que los proveedores de servicios de Internet y de alojamiento deben implementar, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deben: a) denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad del que tengan conocimiento, incluida la difusión de material pornográfico asociado a menores de edad; b) comba 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 divulgar material ilegal con menores de edad; y 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. Cualquier infracción o incumplimiento de las prohibiciones y deberes aquí incluidos acarreará las sanciones administra as y penales contempladas en la norma a aplicable (Ley 679 de 2001, Decreto 1078 de 2015 y demás normas que las deroguen, modifiquen, aclaren, complementen, reglamenten o adicionen).

Usted reconoce que las páginas web y el uso de la Internet puede consistir en, incluir y/ o suministrar acceso a imágenes, sonidos, mensajes, textos, servicios u otros contenidos y materiales que pueden ser no aptos para menores de edad y que pueden ser reprochables por cualquier adulto. Usted reconoce que Netnova no es responsable por cualquiera de dichos contenidos o materiales, y que el acceso a dichos contenidos o materiales por medio de los Servicios es únicamente bajo su propio riesgo. Netnova bloqueará el contenido y las páginas de Internet y el uso del Internet, que incluya o provea imágenes, sonidos, mensajes u otro contenido y material que involucre material pornográfico que utilice menores de edad.

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

ConetTel

