



CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y NICE COMUNICACIONES SAS Nit. 901368459-5, por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de ___ meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

LOS SERVICIOS

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

Internet fijo ☐ Televisión ☐

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Productos o servicios adicionales _____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de dd/mm/aaaa

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato N°: _____

Nombre / Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____ Estrato _____

Dirección Servicio fijo _____

Departamento _____ Municipio _____

Línea o número móvil _____

Dirección del suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo

Tipo Tecnología	NOMBRE DEL PLAN		
PLAN TIPO:			
VELOCIDAD	Descarga(Mbps):	Carga(Mbps):	REHUSO:

Servicios adicionales

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	\$
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	\$

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS:

Los beneficios del paquete de servicios son:

INCREMENTOS TARIFARIOS

EL CLIENTE acepta que el valor pactado a pagar por los servicios contratados podrá ser incrementado por parte del operador en los primeros tres meses de cada Año, de acuerdo con el índice de precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior certificado por el Departamento Nacional de Estadística (DANE). El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso. Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

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, Radioenlace, Router, ONT o demás y avisar inmediatamente al operador en caso de robo o pérdida estos; 6) usar equipos móviles homologados y 7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10) actuar de buena fe; 11) mantener actualizada la información de contacto.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

Para los servicios fijos: El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día dd/mm/aaaa.

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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 nuestra página web: www.nicecomunicaciones.com

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 O TERMINACIÓN

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, aplicable únicamente para servicios fijos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura. Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

SUSPENSIÓN

Servicios fijos: 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. 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 una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de siguiente 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.

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 (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión servicios fijos:	\$
-----------------------------------	----

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: Oficina Física: Carrera 17 No. 14-29 Ofc 201 Duitama; Tel y Whatsapp. 3135458784- 3008926721- 3008926977 Facebook. NiceComunicaciones S.A.S; Email. info@nicecomunicaciones.com, Pagina Web: www.nicecomunicaciones.com. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
2	Presente cualquier queja, petición 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.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta	
4	Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS

Las condiciones técnicas, operativas, de calidad, uso del servicio, niveles de servicio, tiempos de atención, soportes técnicos y demás condiciones específicas aplicables al servicio de Internet fijo contratado, se encuentran definidas en el documento denominado “Condiciones para la Prestación del Servicio de Internet”, el cual se incorpora como ANEXO al presente contrato y hace parte integral del mismo.

Las características particulares del plan contratado, incluyendo tipo de tecnología, velocidad, modalidad, precio, servicios adicionales y demás condiciones comerciales específicas, se encuentran detalladas de manera clara en el Formato de Solicitud de Servicio, mediante el cual el USUARIO solicitó la prestación del servicio. Dicho Formato de Solicitud de Servicio se incorpora igualmente como ANEXO, hace parte integral del presente contrato y el USUARIO declara conocerlo, haberlo leído y aceptado. Los documentos mencionados se encuentran disponibles para consulta permanente en la página web www.nicecomunicaciones.com.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ☐*

* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicios fijos, NO APLICA SOBRE EL PLAN DE SERVICIOS MÓVILES.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una 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 pagada por el usuario	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo de conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según 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
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

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.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

EL OPERADOR entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse al correo info@nicecomunicaciones.com. Las características de los equipos se encuentran en el Acta de entrega enviada al usuario en el momento de la instalación del servicio.

OTRAS CONDICIONES

El USUARIO es el único responsable por el contenido, la información y el uso que realice de la red, de los equipos y del servicio de Internet contratado.

El USUARIO acepta que los soportes técnicos que no correspondan a fallas atribuibles al PROVEEDOR, o que se originen por causas imputables al USUARIO, podrán generar un cobro adicional, el cual será facturado conforme a lo establecido en el ANEXO denominado "Condiciones para la Prestación del Servicio de Internet". Los valores correspondientes a visitas técnicas, traslados, reconexiones, soportes técnicos u otros servicios no recurrentes solo serán cobrados cuando la causa sea imputable al USUARIO, previa información del valor aplicable, y no harán parte del valor mensual del plan contratado.

Dicho documento se incorpora como ANEXO al presente contrato, hace parte integral del mismo, y se encuentra disponible para consulta permanente en la página web www.nicecomunicaciones.com.

El USUARIO declara que ha leído, entendido y aceptado el contenido del documento "Condiciones para la Prestación del Servicio de Internet", el cual regula los aspectos técnicos, operativos y comerciales complementarios del servicio.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Fecha DD/MM/AAAA

Consulte el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en www.crcm.gov.co



Anexo de disposiciones legales

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

El USUARIO autoriza de manera previa, expresa e informada al PROVEEDOR, en los términos de la Ley 1266 de 2008, para consultar, reportar, actualizar y rectificar ante centrales de riesgo u operadores de información legalmente constituidos, la información relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones económicas derivadas del presente contrato, previa comunicación conforme a la ley.

El USUARIO reconoce su derecho a conocer, actualizar y rectificar la información reportada y que los reportes se registrarán por los plazos y condiciones legales vigentes.

2. CLAUSULAS CONTRACTUALES PROTECCION DATOS PERSONALES



CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD. Teniendo en cuenta que en el desarrollo del objeto del contrato podremos acceder a información que debe ser guardada y tratada de forma confidencial, queda prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, total o parcial, gratuita u onerosa, por cualquier medio o procedimiento conocido o por conocer, sin la autorización previa y por escrito de EL CLIENTE. Por lo tanto, los documentos, datos, información que nos sean entregados o que se lleguen a conocer directa o indirectamente, serán considerados como de carácter estrictamente confidencial y solamente podrán ser utilizados para el cumplimiento del objeto del presente contrato. **CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS:** Sin perjuicio de los deberes y obligaciones relativos a la aplicación de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables en materia de habeas data, se manifiesta que se pondrá en conocimiento de EL CLIENTE nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y el Aviso de Privacidad y Autorización para el tratamiento de datos personales. **PARAGRAFO PRIMERO.** EL CLIENTE en condición de titular, al firmar o diligenciar la información requerida en este contrato autoriza de forma inequívoca el tratamiento de sus propios datos personales, para poder facilitar la prestación del SERVICIO contratado y poder adelantar las finalidades descritas en el aviso de privacidad. EL CLIENTE garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos facilitados y se compromete a mantenerlos debidamente actualizados. **PARAGRAFO SEGUNDO.** las partes se obligan a implementar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado. En el evento en el cual alguna de las partes detecte una potencial pérdida, consulta, uso, tratamiento y/o acceso no autorizado o fraudulento, riesgo o vulneración de la Política de Tratamiento por parte de un empleado, funcionario, colaborador o tercera persona, deberá informar de manera inmediata a la otra parte, sobre la respectiva situación, así mismo, las partes deberá dar cumplimiento de los principios y deberes establecidos por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que regulen sobre esta materia. **PARAGRAFO TERCERO: AVISO DE PRIVACIDAD.** NICE COMUNICACIONES SAS identificado con NIT 901368459-5, es responsable del tratamiento de datos personales, y en tal virtud recolectará, almacenará y usará su información personal. La información suministrada será tratada de acuerdo con lo descrito en nuestros avisos de aviso de Privacidad CLIENTES, el cual puede consultar ingresando en nuestra página web www.nicecomunicaciones.com o escaneando el código QR

3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a).

imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

4. OTRAS CLAUSULAS CONTRACTUALES

TRANSPARENCIA. LA/FT: Las partes declaran que ni su patrimonio ni los bienes o elementos con los que se ejecuta este contrato son fruto de actividades ilícitas, razón por la cual, acepta que en el evento que él, sus trabajadores o alguno de sus socios o accionistas y/o representantes legales, hagan parte de las lista OFAC (Office Of Foreign Assents Control) o lista Clinton, u otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya (n) sido sentenciado judicialmente por cualquier delito, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a la otra parte, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste, facultándolo para dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo, que genera igualmente el pago de la cláusula penal.

SANCIONES ADMINISTRATIVAS. El Ministerio de Comunicaciones tomará medidas a partir de las denuncias formuladas, y sancionará a los proveedores o servidores, administradores y usuarios responsables que operen desde territorio colombiano, sucesivamente de la siguiente manera: 1. Multas hasta de 100 salarios mínimos legales vigentes. 2. Cancelación o suspensión de la correspondiente página electrónica. De acuerdo con lo expuesto, el Contratante deberá mantener indemne a NICE COMUNICACIONES de toda responsabilidad que se pueda derivar por el uso inadecuado o ilegítimo del servicio. Se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil.

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:
NÚMERO DOCUMENTO:
FECHA:

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