



NOVACOM TIC S.A.S
NIT. 900.620.983-1. Diagonal 8 #6-181, Orito, Putumayo, Colombia



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS HIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y NOVACOM TIC S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de 6 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 a la 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 _____
Estrato _____ Departamento _____
Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

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 éste 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://novacom.com.co/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 30 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, previa 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 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.

PORNOGRAFÍA INFANTIL

EL USUARIO declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la ley 679 de agosto 3 de 2001, artículo 2.2.10.3.2. del Decreto 1078 de 2015 y Código penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adicionen; además se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos, en especial EL USUARIO no podrá alojar en su propio sitio

- a) Imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales de menores de edad.
- b) Material pornográfico, en modo de imágenes o videos, si existen indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad.
- c) Vínculos o "Links" sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

EL USUARIO deberá:

- 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 de menores de edad.
- c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad y
- d) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de las cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos; acepto que se me consulte y reporte en centrales de riesgo si es necesario

COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS. (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestros medios de atención son: oficinas físicas:
Orito: Diag. 8 # 6-181; Valle del Guamuez: Cra. 8 # 8-25; Dorada San Miguel: Cra. 6 # 3-34; página web: www.novacom.com.co; redes sociales: @novacomcolombia; línea telefónica gratuita: 018000184356 v WhatsApp: 3157452593

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 televisión y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación 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.

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	\$150.000
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$150.000
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
\$150.000	\$125.000	\$100.000	\$75.000	\$50.000	\$25.000
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: \$25.000 Residencial; \$30.000 Comercial.

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. <https://novacom.com.co/reciclaje-de-equipos/>

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

-En mi calidad de titular de la información, autorizo a NOVACOM TIC S.A.S. que pueda hacer uso de mis datos personales de acuerdo Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales establecidas en <https://novacom.com.co/politica-de-tratamiento-de-datos/>. Autorizo expresamente que NOVACOM TIC S.A.S. podrá contactarse conmigo por telefonía celular, correo electrónico, correo físico, mensajería instantánea y visita física, esta autorización la otorgo por la duración de la relación comercial y cinco (5) años más.

-Los equipos entregados por NOVACOM TIC S.A.S. son a título de COMODATO y serán relacionados en el ANEXO 1. CONDICIONES TECNICAS DE LOS SERVICIOS identificando la marca, modelo y serial de cada equipo entregado. El suscriptor no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada, así como tampoco retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros equipos u otros puntos distintos de los contratados, como tampoco prestar servicios de telecomunicaciones a terceros o realizar actividades de telecomunicaciones para las cuales no se encuentra debidamente autorizado.

-EL SUScriptor declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad establecidas por la empresa en <https://novacom.com.co/politicas-de-seguridad-2/>

-EL SUScriptor manifiesta bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita.

-Las disposiciones para prestar y obtener un mejor servicio estarán establecidas en <https://novacom.com.co/informacion-del-servicio/>

-El incremento de las tarifas se realizará al cumplir el año de vigencia del contrato hasta por un 50% de acuerdo a cambios en los productos y sus atributos. Es posible que el incremento tenga que ver con pagos de las programadoras, entre otros. Usted será informado con anterioridad del incremento a realizarse.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE/NIT

FECHA

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