



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y AYSATEC TELECOMUNICACIONES SAS, por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de 1 mes, 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	_____		
Dirección Servicio fijo	_____	Estrato	_____
Departamento	_____	Municipio	_____
Línea o número móvil	_____		
Dirección del suscriptor	_____		

**CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS**

Internet fijo
Descripción
Televisión
Descripción
Servicios adicionales
Descripción

**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:  
  
Espacio para diligenciar por el operador con ocasión del ofrecimiento de un paquete de servicios.

**INCREMENTOS TARIFARIOS**

AYSATEC TELECOMUNICACIONES SAS podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de 50% del precio vigente. 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)No divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo);
- 4)Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable u otros elementos y avisar al operador en caso de robo o pérdida del equipo u micronodo;
- 5)Abstenerse de usar equipos hurtados;
- 6)No cometer o ser partícipe de actividades de fraude;
- 7)Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR;
- 8)Actuar de buena fe;
- 9)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: aysatecsas.com.co

## 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, sean del segmento fijo, de manera independiente, 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.

## LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

## 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: oficinas físicas avenida 52n # 21-75 barrio colorados, página web <a href="http://www.aysatecsas.com.co">www.aysatecsas.com.co</a> . Email atencionalcliente@aysatecsas.com.co, WhatsApp 3183637018. 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

#### 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 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

AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S 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 a [aysatec@gmail.com](mailto:aysatec@gmail.com)

#### OTRAS CONDICIONES

**1.OBLIGACIONES USUARIO:** 1. Permitir el ingreso del personal de AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S para auditorías, mantenimientos; verificar identidad de personal en líneas de atención; responder por daño o deterioro en equipos; devolver equipos recibidos, so pena de pagar los equipos hasta por su precio de compra; informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas, como Phishing, Spamming, entre otras; no interceptar comunicaciones. 2. Permite ser fotografiado al momento de la firma **2. TARIFAS:** El incremento anual no excederá 3 veces el IPC del año anterior y podrá realizarse gradualmente en cualquier tiempo sin que se supere el porcentaje anual y el tope establecido en el presente contrato, informándose conforme a la regulación. El cargo fijo no incluye servicios adicionales por lo que manifestó conocer los términos y condiciones de los contratados y disponibles en [www.aysatecsas.com.co](http://www.aysatecsas.com.co) **3. Terminación y/o suspensión por AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S:** Sin declaración judicial por: a) Incumplimiento del Usuario de cualquier obligación legal o contractual. b) Retardo/falta de pago del Servicio. c) Entrega de información falsa, incompleta o inconsistente. d) Fraude e) Muerte o extinción de la personalidad jurídica prevista en la ley. f) Explotación comercial no autorizada. g) El Retardo del pago causará intereses de mora a la máxima tasa permitida y los costos de cobranza judicial-extrajudicial. No se recuperan beneficios promocionales por ponerse al día. h) Los servicios adicionales contratados con cargo al plan podrán ser suspendidos o cancelados en caso de presentarse mora en el pago. i) Por agresión física u verbal al personal de la empresa **4. En caso de hurto/pérdida** de equipos dejados por AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S a su cuidado deberá reportar a AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S el evento. **5. condiciones cambio plan:** a) Podrá realizarlo en

el periodo de facturación siguiente. b) Deberá estar al día. c) Lo debe solicitar el titular. d) Pierde promociones previas. **6. Compensación:** Autoriza deducir, descontar o compensar cualquier suma de dinero que adeude a AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S. **7. autoriza recibir respuesta de PQR** a través de correo electrónico. **8. Se acuerda que el contrato será exigible judicialmente** por el incumplimiento de cualquier obligación del Usuario, bastando la factura o el estado de cuenta respectivo emitido por AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S con la cuantía adeudada, integrándose un título ejecutivo con una obligación clara, expresa, exigible del deudor. **9. Principales factores limitantes de velocidad de Internet:** a) Controlados por AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S: Alta latencia en red, congestión o fallas en el canal de internet, redes troncales y de acceso, comportamientos anómalos de tráfico, entre otros; b) No controlados por AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S: consumo excesivo del ancho de banda de apps del usuario, congestión en red WIFI o en dispositivos adicionales, fallas y congestión en las troncales internacionales de internet, entre otros. La velocidad contratada podrá disminuir al usar Wi-Fi, dependiendo del entorno y la distancia al módem. **10. Los equipos no podrán** ser alterados, reubicados o trasladados del lugar de instalación, esto es causal de terminación del contrato. **11. Autoriza** a recibir su factura u estado de cuenta por el numero de WhatsApp que aporte, correo electrónico, mensaje de texto y otros medios. **12. Mantener** una actitud de respeto hacia el personal de la empresa no agredirlos físicamente, ni psicológicamente con agresiones verbales esto es causal de terminación inmediata. **13. Reporte** cualquier falla a los correspondientes canales oficiales de atención al usuario. **14. Se obliga** a cancelar únicamente por transferencia bancaria en la cuenta de ahorros Bancolombia 09000031744 y reportar su pago a la línea 3183637018, no nos hacemos responsables si cancela en cuentas diferentes. **15.** La empresa está autorizada a cobrar el material que se gaste al domicilio del usuario. El usuario se obliga y compromete a cuidar el material domiciliario que será instalado para su uso personal (el cual es el que este paga para poder hacer la afiliación a su domicilio). Dejando claro que el material que el usuario cancela ya sea fibra, cable, conectores y otros son propiedad y responsabilidad única y exclusivamente del usuario. Siempre que este se dañe, se deteriore, maltrate, sea hurtado y demás el usuario se obliga y compromete a pagar el mismo las veces que sea necesario u reponerlo con el fin de continuar disfrutando de su servicio excluyendo a la empresa AYSATEC de responsabilidad alguna. Todo material cancelado por el usuario será de su propiedad y en caso de retiro y/o traslado el mismo podrá hacer uso de este. **16.** Su cobro de facturación es comprendido entre los días 1 y 30 de cada mes, recuerde pagar antes del día 28 del mes relacionado en la factura. **17.** Se prohíbe el distribuir la señal de televisión por suscripción sin autorización expresa por parte de la entidad. **18.** Se autoriza a registrar los datos de la vivienda donde se instala el servicio,

en caso de suspensión u retiro si el usuario queda con deuda no se instalara nuevo servicio en la vivienda u al suscriptor hasta que se solucione la situación, se llegue a un acuerdo u cancele lo adeudado.

**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.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



## ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES

### 1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

EL USUARIO autoriza a AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S para que reporte y/o actualice a cualquier operador de información, y sea fuente de información respecto a los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias.

### 2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con la suscripción del Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones en los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 EL USUARIO autoriza a AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información, y sea fuente de información respecto a los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, con el fin de verificar sus condiciones para acceder y/o modificar productos o servicios en AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S. Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de abstenerse de autorizar el tratamiento de datos sensibles, el usuario manifiesta que autoriza de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa al tratamiento de datos sensibles (huella dactilar), con la finalidad de validar su identidad. Para esta última finalidad, también autoriza a AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa el tratamiento de sus datos sensibles de voz y rostro para que validen su identidad. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. Del mismo modo, el USUARIO, otorga a AYSATEC TELECOMUNICACIONES

S.A.S expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. La política de tratamiento de datos de AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S, se encuentra disponible para consulta en [www.aysatecsas.com.co](http://www.aysatecsas.com.co). Así mismo autorizo de manera expresa a AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S para que puedan comunicarse conmigo a través de WhatsApp a la línea móvil suministrado correo electrónico. AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S informa al USUARIO que sus datos personales suministrados en virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio, financiero y perfilamiento, para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S o por terceros, esta información será conservada por AYSATEC TELECOMUNICACIONES S.A.S con la debida diligencia. EL USUARIO puede en cualquier momento ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la mencionada ley; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la referida ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones,

petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga al usuario el deber de permanecer en nuestras bases de datos; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### 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. VIOLACION DE LOS DERECHOS PATRIMONIALES

En cumplimiento como señala el CODIGO PENAL COLOMBIANO EN EL (...) ARTÍCULO 271. VIOLACIÓN A LOS DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS Incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años y multa de veintiséis punto sesenta y seis (26.66) a mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes quien, salvo las excepciones previstas en la ley, sin autorización previa y expresa del titular de los derechos correspondientes: NUMERAL 7. Recepcione, difunda o distribuya por cualquier medio las emisiones de la televisión por suscripción. (...)

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:

NÚMERO DOCUMENTO:

FECHA:

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)