



NIT: 901.400.730-3

INTERLAM TELECOMUNICACIONES S.A.S

Calle 11 18-54

Barrio el Centro

Cel 320 720 5120 – 321 480 6564

contacto@interlamisp.com

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y INTERLAM TELECOMUNICACIONES S.A.S por el que pagará mínimo mensualmente _____. Este contrato tendrá vigencia de 1 mes contado a partir del momento de su activación. El plazo máximo de instalación es de 5 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial.

CONTRATO N°

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;
- 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.interlamisp.com/indicadoresdecualidad.

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 ___ / ___ / ____

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.

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

VELOCIDAD

INTERNET RESIDENCIAL	<input type="radio"/> 3 Megas	<input type="radio"/> 4 Megas	<input type="radio"/> 5 Megas
	<input type="radio"/> 10 Megas	<input type="radio"/> 15 Megas	<input type="radio"/> 20 Megas

VELOCIDAD

INTERNET RURAL	<input type="radio"/> 3 Megas	<input type="radio"/> 4 Megas	<input type="radio"/> 5 Megas
	<input type="radio"/> 10 Megas	<input type="radio"/> 15 Megas	<input type="radio"/> 20 Megas

VELOCIDAD

INTERNET CORPORATIVO	<input type="radio"/> 5 Megas	<input type="radio"/> 8 Megas	<input type="radio"/> 10 Megas
	<input type="radio"/> 15 Megas	<input type="radio"/> 20 Megas	<input type="radio"/> 30 Megas

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 sin que sean consecutivos. 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.

ADICIONALES

Valor \$

Sub total instalación internet Valor \$

Total mensualidad internet Valor \$

Valor total conexión Valor \$

Valor mensual a pagar Valor \$

Valor total \$

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

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son:
Teléfono de contacto 320 720 5120 - 321 480 6564
Correo electrónico: Contacto@interlamisp.com
Página web: www.interlamisp.com
- 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 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.

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

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: \$ _____

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.

1. EQUIPOS. En el evento que la empresa para efectos de la prestación del servicio, ponga a disposición del cliente equipos, éste último reconoce que la empresa es la propietaria legítima de los equipos asociados a la prestación de los servicios, dichos equipos son entregados en comodato y/o alquiler, para la prestación y operación del servicio, las partes acuerdan que deben ser entregados a la terminación del contrato, y que éstos serán facturados y debidamente cancelados por parte del cliente en caso de daño, pérdida, hurto, incluyendo daños derivados por variaciones de energía, descargas atmosféricas o el mal uso de los equipos, conforme el valor comercial de los mismos.

2. CARGOS ADICIONALES: Las partes acuerdan que podrán incluirse otros cargos derivados de la prestación del servicio como; Cargos Eventuales: 1. Cargo por cada solicitud de traslado de equipos a una nueva dirección según la tarifa vigente. Costo de traslado \$ 35.000 2. Visitas Técnicas \$ 30.000, Cuando se presenten fallas en el servicio por causas imputables al cliente, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los equipos, problemas técnicos originados por la red interna del cliente, virus o cualquier otra, que sea de su responsabilidad, el cliente autoriza a través del presente documento cobrar el valor correspondiente en la siguiente factura. 3. Excedente por metro de cable adicional al autorizado para la instalación \$ 2.000, al momento de realizar instalaciones y traslados solicitados por usted.

3. VELOCIDAD: No podemos garantizar vía wifi, la velocidad contratada, toda vez que ésta depende de múltiples aspectos, que no son siempre directamente imputables al proveedor del servicio, por ejemplo: equipos, configuración, tarjetas de red, obstáculos físicos permanentes y/o transitorios, entre otros.

PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO: usted se obliga a pagar de manera anticipada y en forma mensual el valor del servicio contratado. El precio a pagar no incluirá la suma alguna por el pago de derechos de autor por ejecución pública por lo tanto **INTERLAM TELECOMUNICACIONES SAS** no será responsable por el pago de los derechos que causen por la ejecución pública de obras protegidas. **INTERLAM TELECOMUNICACIONES SAS** podrá incrementar el valor del servicio o los servicios en cualquier momento, caso en el que comunicará al suscriptor el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y a la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste. Todo esto de acuerdo con el registro de tarifas ante la entidad competente si por ley es necesario.

DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO: a la terminación de este contrato usted debe restituir los equipos (SETUP BOX, CABLE, MODEM, ONT Y OTROS) de propiedad de **INTERLAM TELECOMUNICACIONES SAS**, si no los devuelve se hará responsable por su pérdida así usted autoriza a **INTERLAM TELECOMUNICACIONES SAS** para cobrar el valor comercial de los equipos las sanciones previstas y demás perjuicios causados así como su reposición así las sanciones previstas y demás perjuicios causados.

PROHIBICIÓN DEL SUScriptor: se prohíbe al suscriptor la retransmisión y/o comercialización de la señal de televisión e internet. de infringir estas prohibiciones, **INTERLAM TELECOMUNICACIONES SAS** dará por terminado este contrato.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	
CC.	FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en

www.crcom.gov.co



NIT: 901.400.730-3
INTERLAM TELECOMUNICACIONES S.A.S
WWW.INTERLAMISP.COM

ANEXO CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

Conforme a lo estipulado en el contrato único de servicios fijos, el presente anexo hace parte integral del mismo, y obliga a las partes a los siguiente:

ACCESO A CONTENIDOS ILÍCITOS Y/O PORNOGRAFIA INFANTIL.

EL CLIENTE deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojarse 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) Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, el usuario deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de 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. El incumplimiento de estas prohibiciones y deberes acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

EL CLIENTE autoriza a INTERLAM TELECOMUNICACIONES S.A.S., para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que Telefónica haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales Telefónica celebre convenios comerciales en favor de los titulares. Los datos serán tratados de conformidad con las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web www.interlamisp.com El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento, estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

El CLIENTE declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El CLIENTE o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (Telefónica) y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal

Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a Telefónica y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El CLIENTE se obliga con Telefónica a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite Telefónica, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Telefónica para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL CLIENTE.