

CONTRATO: \_\_\_\_



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y OPTILINK S.A., por el que pagará un valor mensual de \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá una vigencia de 12 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 al 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.

El servicio se activará a más tardar el día: \_\_\_\_\_.

#### INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No: \_\_\_\_  
Nombre /Razón Social: \_\_\_\_  
Identificación: . \_\_\_\_  
Correo Electrónico: \_\_\_\_  
Teléfono de Contacto: \_\_\_\_  
Dirección de Servicio: \_\_\_\_  
Estrato: \_\_\_\_  
Departamento: \_\_\_\_  
Municipio: \_\_\_\_  
Dirección Suscriptor: \_\_\_\_

#### CONDICIONES COMERCIALES

##### CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Plan: \_\_\_\_  
I.V.A. \_\_\_\_\_

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;
- 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.optilink.com.co/indicadores\\_de\\_calidad](http://www.optilink.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

La empresa prestadora del servicio no podrá modificar el contrato sin previa autorización. Esto incluye que no podrá cobrar 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 \_\_\_\_ 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, 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: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 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 3 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 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.

## ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respectivo 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 \$65.000

Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión \$0

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
\$ 0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 11
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

## 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.

## 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 empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$30.000

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.

### ESPACIO PARA LOS OPERADORES

1. Usted acuerda abstenerse de reproducir, revender, transferir, comercializar, sub-licenciar o explotar con cualquier fin comercial su suscripción a los Servicios, cualquier porción de la misma, o cualquier capacidad o aplicación habilitadas por los Servicios, y a su vez cualquier tipo de comercialización sin autorización del servicio prestado; el cual solo aplicará para su unidad habitacional relacionada en el momento de la suscripción del contrato. 2. Acuerda no efectuar por su cuenta conexiones de puntos adicionales a la red de distribución sin la intervención y autorización de OPTILINK. En caso OPTILINK detecte que EL/LOS SERVICIO/S de EL CLIENTE cuenta/n con más puntos a los instalados por OPTILINK, esta última regularizará la instalación de dichos puntos, y EL CLIENTE deberá pagar el valor de instalación por cada punto adicional.

3. Usted debe informar a OPTILINK cualquier daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura, así como cualquier conexión fraudulenta. Usted es responsable de garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas. En consecuencia, responderá hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas. 4. Usted debe responder por daños o deterioro de los equipos que OPTILINK instale en el predio para la prestación de los servicios. 5. Debe devolver los equipos recibidos, los cuales son entregados en arriendo o comodato, y son propiedad de OPTILINK; de no entregarlos será responsable, y autoriza a OPTILINK para descontar el valor comercial de los equipos. El presente contrato y las facturas constituirán título ejecutivo. 6. Para modificaciones del servicio o cambios de planes, el usuario debe estar al día por todo concepto con OPTILINK. 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. 7. Usted adquiere una oferta general y no caracterizada. 8. El incremento anual de las tarifas corresponderá al incremento del IPC sobre tarifa vigente; los incrementos de tarifas se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que la suma total de dichos aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año calendario, y siempre que se den a conocer a EL USUARIO de conformidad con lo expresado en la regulación. 9. Informar cambio de dirección de instalación. 10. Usted debe tener en cuenta Los principales factores que limitan la velocidad efectiva del Internet fijo son: Alta latencia en red, congestión en el canal de internet, redes troncales y de acceso, comportamientos anómalos de tráfico como ataques cibernéticos, usuarios maliciosos, etc., problemas en la red de acceso, fallas en las troncales de red (ruido, malas conexiones y atenuaciones), entre otros, estos podrán ser controlados por OPTILINK SAS al contrario de consumo excesivo del ancho de banda de aplicaciones del SUSCRIPTOR, congestión en red WIFI, conexión de dispositivos adicionales como repetidores, routers inalámbricos, fallas y congestión en las troncales internacionales de internet, entre otros.

11. Tratamiento de Datos Personales. El CLIENTE autoriza a OPTILINK, 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 OPTILINK haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. 12. El Cliente declara conocer la política de tratamiento de datos de OPTILINK que podrá ser consultada en la página web [www.optlink.com.co](http://www.optlink.com.co). 13. Acceso a Contenidos Ilícitos. 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 vídeos, 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.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE ____	FECHA ____
------------	------------

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