



PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, 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.operador.com/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

MODIFICACIÓN

acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

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

TERMINACIÓN

vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

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.

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre SKYNET DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P. identificada con NIT 830.059.734-3 y _____, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y

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 Servicio _____ Estrato _____
 Departamento _____ Municipio _____ Dirección _____
 Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Acá incluir PLAN:

| PLAN 2 MEGAS | Velocidad descarga (Download) | Velocidad subida (Upload) |
|--------------|-------------------------------|---------------------------|
| | | |

Cargos a facturar mensualmente:

| Valor Conectividad (10%) | Valor Alquiler equipos (20%) | Valor Opp/Matto Servicio (70%) | Valor total Mensual |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------|
| \$10 | \$20 | \$70 | \$100 |

Valor total _____

* Espacio diligenciado por el usuario

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.

En esta parte usted puede incluir la fecha de entrega de los medios de atención

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 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.

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: \$

En consideración a que le estamos otorgando un descuento

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

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

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.

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.

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

espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contratos o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no hechas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

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

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES [REDACTED] CELEBRADO ENTRE
SKYNET DE COLOMBIA S.A.S E.S.P. Y [REDACTED] NIT/CC [REDACTED]**

ANEXO CCU

RESPONSABILIDAD EN EL USO DEL SERVICIO. El CLIENTE es el único responsable del uso de los EQUIPOS y del uso que le dé al servicio de Internet, tanto en su empresa, hogar, para con menores de edad, con el acceso a páginas diferenciadas para adultos o de azar, actividades de terrorismo o fomento del mismo, tal y como lo prevé la legislación nacional e internacional sobre la materia. De la misma manera el CLIENTE responderá ante las autoridades nacionales y extranjeras por el uso indebido de los equipos y del servicio y mantendrá indemne a SKYNET por cualquier reclamación que un tercero, el gobierno colombiano o cualquier gobierno extranjero le haga con respecto al uso que el CLIENTE haya hecho de los equipos y del servicio contratado. El CLIENTE se compromete expresamente a dar cumplimiento a todas las disposiciones legales y reglamentarias sobre el adecuado uso de la red, y la prevención de acceso por parte de menores a páginas de contenido restringido, toda forma de explotación pornográfica, turismo sexual y demás formas de abuso de menores según lo previsto en la Ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios. Así mismo el CLIENTE se compromete a implementar todas las medidas de tipo técnico que considere necesarias para prevenir dichas conductas, así como informar a SKYNET sobre cualquier información o sospecha de mal uso de la red por parte de terceros dentro del sistema SKYNET. El CLIENTE se compromete a dar un uso adecuado al SERVICIO y destinarlo para el fin que ha sido contratado, absteniéndose en todo momento de realizar derivaciones no autorizadas, o usarlo para un fin comercial no autorizado. El incumplimiento de lo anterior será causal de terminación del contrato con las implicaciones de las multas previstas en la Cláusula Tercera Parágrafo Primero, sin perjuicio de las acciones que SKYNET pueda iniciar por los perjuicios que se le causen.

PARÁGRAFO PRIMERO: Especificación de prohibiciones y deberes ley 679 de 2001:

ARTÍCULO 2.2.10.2.1 PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán:

1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
2. Alojar 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.
3. Alojar en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

ARTÍCULO 2.2.10.2.2 DEBERES. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán:

1. 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.
2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad.
3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.
4. 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.

ARTÍCULO 2.2.10.3.2. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS. En los diferentes contratos de servicio entre los ISP y sus suscriptores, deberán incluirse las prohibiciones y deberes de que trata este decreto, advirtiendo a estos que su incumplimiento acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en este capítulo. En los contratos de prestación de servicios de alojamiento se deben estipular cláusulas donde se prohíba expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil. En caso de que el prestador de servicio de alojamiento tenga conocimiento de la existencia de este tipo de contenidos en su propia

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES [REDACTED] CELEBRADO ENTRE SKYNET DE COLOMBIA S.A.S E.S.P. Y [REDACTED] NIT/CC [REDACTED]

infraestructura, deberá denunciarlos ante la autoridad competente, y una vez surtido el trámite y comprobada la responsabilidad por parte de esta se procederá a retirarlos y a terminar los contratos unilateralmente.

Parágrafo. La autoridad competente podrá como medida precautelativa, ordenar la suspensión del correspondiente sitio en el evento que la misma así lo considere, con el fin de hacer el control efectivo en los términos del presente capítulo.

ARTÍCULO 3°. Competencia para exigir información. El artículo 10 de la Ley 679 de 2001 tendrá un parágrafo del siguiente tenor:

"Parágrafo. El Ministerio de Comunicaciones tendrá competencia para exigir, en el plazo que este determine, toda la información que considere necesaria a los proveedores de servicios de internet, relacionada con la aplicación de la Ley 679 y demás que la adicionen o modifiquen. En particular podrá:

2. Ordenar a los proveedores de servicios de internet incorporar cláusulas obligatorias en los contratos de portales de internet relativas a la prohibición y bloqueo consiguiente de páginas con contenido de pornografía con menores de edad.

Los proveedores de servicios de internet otorgarán acceso a sus redes a las autoridades judiciales y de policía cuando se adelante el seguimiento a un número IP desde el cual se produzcan violaciones a la presente ley.

La violación de estas disposiciones acarreará la aplicación de las sanciones administrativas de que trata el artículo 10 de la Ley 679 de 2001, con los criterios y formalidades allí previstas.

NIT/ C.C.

SKYNET DE COLOMBIA S.A.S E.S.P.