avidtel
Conecta tu vida

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted 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 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

Se prohíbe al USUARIO revender y/o distribuir el servicio a terceros, en caso que incurrir, AVIDTEL está en la facultad de pasar el servicio a un plan Negocio o dar por terminado el contrato.

El máximo de dispositivos conectados simultáneamente y restricciones de conexiones es así: 9 para plan básico, 12 para plan estándar y 15 para plan extremo. El USUARIO podrá solicitar adicionar dispositivos IoT.

La velocidad del plan es variable, tiene reúso de 1:8, en cada plan se indica la velocidad máxima, la mínima sería cuando el reúso sea el más alto (velocidad del plan divida en 8). Se puede comprobar con conexión por cable al equipo instalado.

El costo de conexión del servicio incluye: Equipo CPE, hasta 150 m de cable FO-Drop o hasta 80 m de cable UTP y mástil. Entregados en comodato.

ID Servicio: __ _____
Tipo de Servicio: _____
Nombre del Plan: _____
Modalidad: _____
Velocidad (Down/Up): _____
Tarifa Mensual: _____

Servicio adicional: _____

VALOR TOTAL $

*Espacio diligenciado por el usuario

N° 0009984

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 la pornografía infantil (Consultar anexo);
5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos en la red, como el cable;
6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude;
7) Hace uso adecuado de su derecho a presentar PQR;
8) Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

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 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, 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. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
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 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 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.

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: $

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.

COSTOS ADICIONALES: El cambio de domicilio (traslado) tendrá un costo, sujeto viabilidad técnica. Las adecuaciones o revisiones de redes internas del USUARIO son servicios adicionales, también la adición de material, equipos y/o trabajos en la Instalación o traslados.

AJUSTE DE PERIODO DE FACTURACIÓN: El valor de la primera factura puede variar y no coincidir con la tarifa mensual del servicio, esto se debe al prorrateo de los días al periodo de facturación.

EQUIPOS Y MATERIALES: Son entregados al USUARIO en calidad de comodato, el USUARIO se compromete a proteger y cuidarlos conforme con lo establecido en el art: 2203 del Código Civil. La administración y manipulación de los mismos será exclusivamente por AVIDTEL. En casos de tormenta eléctrica, se recomienda desconectar los equipos de la energía, si las instalaciones eléctricas en el domicilio del USUARIO no son certificadas, con el fin de evitar daño a los mismos.

CULPABILIDAD: En caso de afectación de los equipos, se evaluará el nivel de culpa del USUARIO, teniendo en cuenta lo indicado en el art 63 del código civil, debiendo responder por los daños o deterioro de dichos equipos, ésta restitución deberá ser por su precio comercial, excepto si se trata del deterioro natural, así: 1. Culpa grave 90%. 2. Culpa leve 50%. 3. Culpa levísima 30%.

RESPETO: La comunicación entre las partes debe ser cordial, amable y respetuosa en cualquier tipo de circunstancia.

RETRACTACIÓN: AVIDTEL le ofrece la posibilidad de retractación del servicio contratado, dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir de su firma. Si el USUARIO decide retractarse o no contratar nuestros servicios debe colocarlo en conocimiento de AVIDTEL, por escrito, manifestando justa causa de la decisión. AVIDTEL podrá proceder a anular el contrato, sin lugar al cobro por permanencia mínima, pero si el cobro de penalidad por costos administrativos y de papelería, cuya la suma es de VEINTICINCO MIL PESOS ($25.000)

TERMINACIÓN DE CONTRATO: Por el incumplimiento de obligaciones del USUARIO se podrá dar por terminado el presente contrato.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA

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

SERVICIOS FIJOS A LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE INTERNET

El presente anexo forma parte de los contratos únicos de servicios fijos, por lo que vinculan a los suscriptores y usuarios respecto de:

Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo: El USUARIO 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 de terrorismo; (ii) EL USUARIO o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en la lista de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina AVIDTEL S.A.S ZESE y que puedan ser consultadas por esta; (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 AVIDTEL S.A.S ZESE y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El USUARIO se obliga con AVIDTEL S.A.S ZESE a entregar información veraz y verificable y a utilizar 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 que lo solicite AVIDTEL S.A.S ZESE, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a AVIDTEL S.A.S ZESE para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL CLIENTE.

Acceso a Contenidos Ilícitos. EL USUARIO deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. EL USUARIO no podrá: a) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad) 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. c) Alojar 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 con menores. b) combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c) Abstenerse de usar 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 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 USUARIO autoriza a AVIDTEL S.A.S ZESE mediante la ley 1581 de 2012 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 de suministros 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 AVIDTEL S.A.S ZESE haya celebrado convenio para el 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 AVIDTEL S.A.S ZESE 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 titular de los datos comprendidos en AVIDTEL S.A.S ZESE El titular de los datos tiene derecho a 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 para la verificación de identidad y suscripción de contratos.

_____
FIRMA USUARIO