

**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Kalu de Colombia S.A.S, 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 a la inicial *

N° _____

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 N.º: _____

Nombre / Razón social: _____

Identificación: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono contacto: _____

Dirección de servicio: _____

Barrio: _____

Estrato: _____

Departamento: _____

Municipio: _____

Dirección suscriptor: _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

El servicio de internet fijo plan de _____ Mbps _____, tendrá un valor mensual de \$_____

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 definida 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 ____ 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 FACTURACION

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

**COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS**

(Medios de atención)

1	Nuestros medios de atención son: Oficina física: Calle 15 N.º 79 – 64 Barrio Portal del Llano. Página web: www.kaludecolombia.com Línea telefónica: 3102393415
2	Presente a 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
4	Cuando la queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionado 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 las respuesta, y de pedir que si llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviamos 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, pueda enviar la misma a la autoridad Nacional de Televisión, para que esta entidad resuelva su solicitud.

Acepto cláusula de permanencia mínima *

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 fue le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha inicio de la permanencia mínima	Día / Mes / Año
Fecha finalización de la permanencia mínima	Día / Mes / Año

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.

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 \$ _____ + IVA

El usuario es el UNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y el 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.

EQUIPOS

Los equipos necesarios para la prestación del servicio serán entregados al cliente en calidad de COMODATO durante la vigencia del presente contrato o de sus prorrogas. El cliente en su calidad de comodatario será responsable por el uso y cuidado de los equipos, así como cumplir con las disposiciones legales contempladas en el artículo 2203 del código civil, y en especial las siguientes:

- ✓ El cliente será responsable de toda pérdida, daño o deterioro causado a los equipos, salvo el deterioro natural, eventos de fuerza mayor o caso fortuito y en consecuencia estará obligado a pagar el valor total de los mismos.
- ✓ Reconocer en todo momento la calidad de propietario que tiene la empresa sobre los equipos.
- ✓ No remover, modificar, manipular, sustituir ni operar modificación alguna sobre los equipos.
- ✓ Evitar que los equipos sean reparados o atendidos en su mantenimiento por personal diferente al autorizado por la empresa.

Los equipos se detallan a continuación:

	DESCRIPCIÓN	SERIAL / MAC
1.		
2.		
3.		

CLAUSULA ACELERATORIA

El presente contrato se dará por terminado unilateralmente cuando el cliente entre en mora sucesiva, según el artículo 69 de la ley 45 de 1990, se solicitará de inmediato la cancelación de todos los pagos a los que hubiere lugar.

MERITO EJECUTIVO

Las partes reconocen y aceptan que este contrato presta merito ejecutivo para la exigencia judicial del cumplimiento de alguna o todas las obligaciones.

ALCANCE DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR

Por naturaleza del presente contrato, la responsabilidad del OPERADOR se limita a prestar el servicio de acuerdo con las especificaciones establecidas en el mismo.

En particular EL OPERADOR no será responsable por:

Fallas en el fluido eléctrico, en la comunicación, en los equipos y demás elementos en la red del CLIENTE en los sitios en los que haya solicitado la instalación del servicio.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio valido

CC/CE: _____ FECHA: Día / Mes / Año

ANEXO I. AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, PARA PREVENIR Y CONTRARRESTAR LA EXPLOTACIÓN Y LA PORNOGRAFÍA INFANTIL

Las partes se comprometen de manera expresa y suscriben el presente documento en constancia, a dar cumplimiento a todas las disposiciones legales y reglamentarias sobre el adecuado uso de la red, y la prevención de acceso 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 se comprometen a implementar todas las medidas de tipo técnico que considere necesarias para prevenir dichas conductas.

En cumplimiento del artículo 7° del Decreto 1524 de 2002, "Por el cual reglamenta el artículo 5° de la Ley 679 de 2001" y con el objeto de prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información. Así mismo con el fin de propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. Se advierte que el incumplimiento de las siguientes prohibiciones y deberes acarreará para el incumplido las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002. 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. 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. Se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil.

CLIENTE

KALU DE COLOMBIA S.A.S

ANEXO 2. AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES RESPECTO AL USO DE DATOS PERSONALES

Yo _____, identificado como aparece el pie de mi firma, por medio del presente escrito, manifiesto que he sido informado y autorizo a KALU DE COLOMBIA S.A.S para que:

Actué como responsable del Tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrán recolectar, usar y tratar mis datos personales conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales de la empresa disponible en www.kaludecolombia.com

Es de carácter facultativo responder preguntas que versen sobre Datos Sensibles o sobre menores de edad.

Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales gratuitos dispuestos por la empresa y observando la Política de Tratamiento de Datos Personales de la misma.

Para cualquier inquietud o información adicional relacionada con el tratamiento de datos personales, puedo contactarme al correo electrónico gerencia@kaludecolombia.com

La empresa garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos y se reservan el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web.

Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a KALU DE COLOMBIA S.A.S para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la y para los fines relacionados con su objeto social y en especial para fines legales, contractuales, comerciales descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Empresa. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

Se firma en _____, el día ____ del mes de _____ del año 2020.

Firma: _____

Nombre: _____

Identificación: _____

ANEXO 3. FORMATO AUTORIZACIÓN CONSULTA y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Yo, _____ identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en mi propio nombre y/o en representación de: _____ AUTORIZO EXPRESA E IRREVOCABLEMENTE a KALU DE COLOMBIA S.A.S, libre y voluntariamente, para que reporte, consulte y divulgue a cualquier operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información referente a mi comportamiento como cliente que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de DATACREDIDO, CIFIN, COVINOC o de cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos y condiciones consagrados en la ley 1266 de 2008 y demás normas que lo modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, autorizo, expresa e irrevocablemente a KALU DE COLOMBIA S.A.S. Para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a mis relaciones comerciales que tenga con el Sistema Financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el Exterior, en cualquier tiempo. PARÁGRAFO: La presente autorización se extiende para que KALU DE COLOMBIA S.A.S pueda compartir información con terceros públicos o privados, bien sea que éstos ostenten la condición de fuentes de información, operadores de información o usuarios, con quienes EL CLIENTE tenga vínculos jurídicos de cualquier naturaleza, todo conforme a lo establecido en las normas legales vigentes dentro del marco del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo SARLAFT de COLOMBIA

Se firma en _____, el día ____ del mes de _____ del año 2020.

Firma: _____

Nombre: _____

Identificación: _____