

**CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS
FIJOS EN LA MODALIDAD POSPAGO**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y PROVINET TELECOMUNICACIONES S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato: DD/MM/AAAA.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

LOS SERVICIOS

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

☐ Internet fijo ☐ Televisión ☐ Telefonía fija.

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Productos o servicios adicionales: _____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de DD/MM/AAAA.

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato n.º: _____
Nombre / Razón Social: _____
Identificación: _____
Correo electrónico: _____
Teléfono de contacto: _____
Dirección Servicio fijo: _____
Estrato: _____
Departamento: _____
Municipio: _____
Dirección del suscriptor: _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo

Descripción: _____
Tecnología: _____
Velocidad: _____

Televisión cerrada

Descripción: _____

Telefonía fija

Descripción: _____

Servicios adicionales

Descripción: _____

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	\$ _____
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	\$ _____

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS:

Los beneficios del paquete de servicios son:

INCREMENTOS TARIFARIOS

PROVINET TELECOMUNICACIONES S.A.S. podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo equivalente a la variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) certificada por el DANE para el año calendario anterior a la fecha del incremento, aplicada sobre el precio vigente. Si esa variación es igual o inferior a cero, no habrá incremento. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso. Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

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 usar equipos homologados y
- 7 abstenerse de usar equipos hurtados;
- 8 No cometer o ser partícipe de actividades de fraude;
- 9 hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR;
- 10 actuar de buena fe;
- 11 mantener actualizada la información de contacto. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

OBSERVACIONES

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

Para los servicios fijos: El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar el día DD/MM/AAAA. En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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 nuestra página web: <https://www.provinet.co/indicadores-de-calidad.html>

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 O TERMINACIÓN

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, aplicable únicamente para servicios fijos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura.

Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados de manera independiente, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

SUSPENSIÓN

Servicios fijos: 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. 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, suspendemos 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.

PAGO Y FACTURACIÓN (continuación)

Para esto tenemos que avisarle por lo menos una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes siguiente 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.

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 (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión servicios fijos: \$10.000 más IVA cuando aplique (\$11.900 IVA incluido)

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficina física en la Carrera 6 N.º 16-40, Centro, Ábrego (Norte de Santander); página web www.provinet.co; línea telefónica y WhatsApp 310 722 5551, con asistente virtual 24/7; y correo electrónico contacto@provinet.co. Solicitudes de terminación: terminaciones@provinet.co. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web. 2 Presente cualquier queja, petición 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.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta 4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicios fijos. Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una 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 de conexión	\$ _____
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA (continuación)
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según 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
\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

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.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

PROVINET TELECOMUNICACIONES S.A.S. entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio
ONU _____	_____	\$ _____
Antena _____	_____	\$ _____
Router _____	_____	\$ _____
Otro _____	_____	\$ _____

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a la línea 310 722 5551 o al correo contacto@provinet.co.

OTRAS CONDICIONES
ALCANCE DEL SERVICIO.

Prestamos los servicios a través de infraestructura propia o de un tercero. Nuestra responsabilidad técnica llega hasta los equipos de red que le entregamos (ONU, antena o router), inclusive; no comprende el cableado ni las redes internas del inmueble que no hayamos instalado, ni los equipos propios del usuario. Operamos y mantenemos la red, le informaremos las circunstancias que puedan alterar o suspender el servicio y prestamos los servicios en igualdad de condiciones, sin discriminación.

USO DEL SERVICIO.

El servicio se presta en la dirección de instalación indicada en este contrato, para uso del suscriptor y de las personas de su hogar o, si es persona jurídica, de su establecimiento, incluido el acceso que ofrezca a sus visitantes en ese mismo inmueble sin cobro independiente. Revender el servicio o llevarlo a otros inmuebles sin nuestra autorización escrita es uso inadecuado del servicio (obligación 3). Conforme a la Ley 1341 de 2009, quien preste servicios de telecomunicaciones a terceros debe estar inscrito en el Registro TIC y responde por esa actividad.

EQUIPOS EN COMODATO Y VISITAS TÉCNICAS.

Los equipos entregados en comodato son de nuestra propiedad. Para verificarlos y mantenerlos coordinaremos con usted, con aviso previo, una visita en fecha y hora acordadas. El usuario responde por su deterioro cuando exceda el derivado del uso normal, y por su pérdida o daño imputable.

COBERTURA.

Consulte nuestras áreas de cobertura en <https://www.provinet.co/cobertura/>. Le prestaremos el servicio con la velocidad y la calidad contratadas en la dirección de instalación, salvo fuerza mayor o caso fortuito. La velocidad que usted percibe puede verse afectada por equipos o redes WiFi internas que no son de nuestra propiedad, sin perjuicio de nuestras obligaciones de calidad y compensación.

SOLICITUDES DE TERMINACIÓN.

Además de nuestros Medios de Atención, puede solicitar la terminación al correo terminaciones@provinet.co, enviándola desde el correo electrónico que registró en este contrato, o por nuestra línea telefónica. Le responderemos dentro de los 15 días hábiles siguientes.

CAUSALES DE TERMINACIÓN.

Usted puede terminar este contrato en cualquier momento, como se indica en «Modificación o terminación».

PROVINET TELECOMUNICACIONES S.A.S. solo podrá terminarlo: (i) por incumplimiento de sus obligaciones como usuario previstas en «Principales obligaciones del usuario», por ejemplo si suministra información falsa, usa indebidamente la red o los servicios, o revende el servicio sin autorización; en ese caso le avisaremos con al menos cinco (5) días hábiles de antelación. (ii) Al vencimiento del plazo, si usted no aceptó la renovación automática, avisándole con al menos un (1) mes de antelación. (iii) Por imposibilidad técnica que no nos permita seguir prestandole el servicio, avisándole con al menos un (1) mes de antelación; en este caso no le cobraremos suma alguna por la cláusula de permanencia mínima y le devolveremos lo pagado por periodos no prestados.

Contra la decisión de terminación puede presentar recurso de reposición y, en subsidio, de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

El usuario declara que los recursos con los que atiende este contrato provienen de actividades lícitas y que no se encuentra incluido en listas restrictivas vinculantes para Colombia. Si se comprueba que esta declaración o la información de identificación suministrada es falsa, se aplicará la causal (i) de «Causales de terminación». El usuario actualizará sus datos de identificación y contacto cuando se lo solicitemos.

REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE).

Si desea que dejemos de contactarlo con fines comerciales o publicitarios mediante llamadas, mensajes de texto, correo electrónico o mensajería por aplicaciones, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos que administra la Comisión de Regulación de Comunicaciones en <https://www.crcm.gov.co>, o solicitarnos esa exclusión en cualquiera de nuestros Medios de Atención. Consultamos el RNE antes de cada contacto comercial y respetamos las inscripciones vigentes, conforme a la regulación de la CRC y a la Ley 2300 de 2023.

CONTRATACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS.

Podremos abstenernos de contratar servicios nuevos con quien tenga obligaciones vencidas y no reclamadas con PROVINET TELECOMUNICACIONES S.A.S. Le informaremos por escrito el motivo, y usted podrá presentar recurso de reposición y, en subsidio, de apelación. Esta condición no afecta los servicios ya activos que se encuentren al día, los cuales solo pueden suspenderse por mora en su propio pago.

INTERESES DE MORA.

Los intereses de mora no excederán la tasa máxima legal certificada por la Superintendencia Financiera. No cobramos gastos de cobranza.

RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SERVICIO.

El usuario es responsable por los contenidos que envíe o publique a través del servicio de Internet y por el uso de los equipos. En el servicio de Internet no controlamos los contenidos que el usuario envía o recibe, sin perjuicio de nuestros deberes legales de bloqueo de contenidos ilícitos (Ley 679 de 2001) y de nuestra responsabilidad por la prestación del servicio.

COBRO EJECUTIVO Y SUBSISTENCIA DE OBLIGACIONES.

Las obligaciones de pago del usuario que consten en este contrato y en las facturas podrán cobrarse por vía ejecutiva cuando cumplan los requisitos del artículo 422 del Código General del Proceso. La terminación del contrato no releva a las partes de las obligaciones causadas con anterioridad a la misma.

Aceptación del contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Firma	Huella
-------	--------

Fecha: DD/MM/AAAA

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

Anexo de disposiciones legales**1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO**

Autorizo de manera previa, expresa e informada a PROVINET TELECOMUNICACIONES S.A.S., NIT 901.198.423-0, o a quien en el futuro ostente la calidad de acreedor por cesión del crédito, para: a) Consultar, antes y durante la relación contractual, mi información financiera, crediticia, comercial y de servicios en los operadores de bancos de datos, con el fin de evaluar el otorgamiento de los servicios y de la financiación o el diferimiento del cargo por conexión. b) Reportar a Experian Colombia S.A. - DataCrédito, y a cualquier otro operador de bancos de datos con el que PROVINET TELECOMUNICACIONES S.A.S. tenga convenio, la información sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, positiva y negativa, así como su actualización, rectificación y retiro.

Antes de cualquier reporte negativo le comunicaremos la mora por medio de la factura, el correo electrónico, SMS o WhatsApp que usted registró, en los términos de la sección «Pago y facturación» y del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008. La información negativa permanecerá por el doble del tiempo de la mora, sin exceder cuatro (4) años contados desde el pago o la extinción de la obligación. Si la obligación no se paga, el dato negativo caduca a los ocho (8) años contados desde que entró en mora (artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, modificado por la Ley 2157 de 2021).

Mientras se tramite un reclamo suyo, el reporte llevará la leyenda «reclamo en trámite». Como titular, puede conocer, actualizar y rectificar la información reportada y reclamar ante nosotros por los Medios de Atención, ante el operador de la base de datos y, si no queda satisfecho, ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta autorización es condición para contratar los servicios en la modalidad pospago, y estará vigente durante la relación contractual y mientras existan obligaciones pendientes a mi cargo. Firma _____

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

PROVINET TELECOMUNICACIONES S.A.S., NIT 901.198.423-0, con domicilio en la Carrera 6 N.º 16-40, Centro, Ábrego (Norte de Santander), correo contacto@provinet.co y teléfono 310 722 5551, es responsable del tratamiento de sus datos personales.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (continuación)

Con la firma de este contrato autorizo el tratamiento de mis datos para: ejecutar el contrato, instalar, facturar (incluida la facturación electrónica ante la DIAN), prestar soporte y gestionar los equipos; atender peticiones, quejas y recursos; hacer gestión de cobro; verificar mi identidad y consultar listas restrictivas de prevención de lavado de activos; grabar y analizar las comunicaciones con los Medios de Atención, incluido el asistente virtual; hacer encuestas de calidad del servicio; y cumplir los requerimientos de autoridades como la CRC, el MinTIC y la SIC.

Para estas finalidades, mis datos podrán ser tratados por encargados, algunos ubicados fuera de Colombia, como proveedores de mensajería (WhatsApp), de inteligencia artificial y de almacenamiento en la nube, bajo contratos que garantizan su protección. Responder preguntas sobre datos sensibles es facultativo. Usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, solicitar prueba de esta autorización, revocarla, ser informado del uso de sus datos, acceder gratis a ellos y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Puede ejercerlos por cualquiera de nuestros Medios de Atención. Nuestra política de tratamiento de datos está publicada en <https://www.provinet.co/normatividad.html#tratamiento-datos>.

Autorización comercial independiente (Ley 2300 de 2023).

Autorizo a PROVINET TELECOMUNICACIONES S.A.S. a contactarme para ofrecermé sus promociones, nuevos servicios y ofertas, solo por los canales que marco: ☐ llamada ☐ SMS ☐ WhatsApp ☐ correo electrónico. Solo me contactarán de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., nunca domingos ni festivos, y con la frecuencia que permite la Ley 2300 de 2023. Puedo revocar esta autorización en cualquier momento por los Medios de Atención. Sí autorizo _____ NO autorizo _____. Negarla no afecta la prestación de los servicios contratados.

3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las 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 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 acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

Firma del Suscriptor

Firma	Huella
-------	--------

TIPO DE DOCUMENTO: _____

NÚMERO DOCUMENTO: _____

FECHA: DD/MM/AAAA

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