

ÚNICO CONTRATO DE SERVICIOS FIJOS

NIT: 901048229-5 • TUNJA – BOYACÁ



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y GRAFENO COMUNICACIONES SAS, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. La facturación es mensualizada.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial ☐

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija (espacio diligenciado por el usuario):
INTERNET ☐ **TELEFONÍA** ☐ **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 suscriptor	
Dirección servicio	
Estrato	
Municipio	
Departamento	

CONDICIONES COMERCIALES

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN		1 PLAY
INTERNET		
Velocidad (Megas)		
Oferta *con oferta generalizada		
Valor del plan		
Adicionales internet	Cantidad	Valor
IP fija		
Adicionales telefonía		
Valor total		
Observaciones y comentarios		

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario se obliga a cumplir con las obligaciones del presente contrato.

Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento; acepta que el pago deberá realizarse máximo hasta la fecha de vencimiento que aparezca en la factura, en las condiciones allí señaladas y utilizando un medio de pago autorizado por **GRAFENO COMUNICACIONES SAS**. Para modificaciones del servicio o cambios de planes el usuario debe estar al día por todo concepto con **GRAFENO COMUNICACIONES SAS**. Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios; velar por la adecuada custodia de los equipos que **GRAFENO COMUNICACIONES SAS** instale en el predio para la prestación de LOS SERVICIOS e informar oportunamente el daño, pérdida o robo de los mismos, los cuales podrán ser cobrados al cliente en la siguiente factura en caso de demostrarse que el daño, pérdida o robo es atribuible a EL USUARIO. La política de tratamiento de equipos está publicada en la página: <https://crc.ggov.co/>.

Suministrar información verdadera; no cometer o ser partícipe de actividades de fraude. No divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo). Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable, equipos, etc. No hacer uso de LOS SERVICIOS contratados para la prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros o para la comercialización de EL SERVICIO y demás actividades o negocios que no sean expresamente autorizados por GRAFENO COMUNICACIONES SAS o que estén prohibidos por la legislación colombiana. Es de absoluta y exclusiva responsabilidad de EL USUARIO 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, así como por las variaciones que sin autorización de GRAFENO COMUNICACIONES SAS se hagan en relación con el servicio contratado.

Pagar el cargo de reconexión cuando se incurra en suspensión de EL SERVICIO por no pago dentro de las fechas estipuladas en la factura.

OBLIGACIONES DE GRAFENO COMUNICACIONES SAS

Compensar los servicios no prestados por indisponibilidad. Publicar la modificación de las tarifas en los diferentes mecanismos de atención al usuario y en su factura. No incrementar anualmente las tarifas más allá del IPC más el 30%; los incrementos se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que la suma total supere el porcentaje establecido dentro del año calendario, y siempre que se den a conocer a EL USUARIO conforme a la regulación. GRAFENO COMUNICACIONES SAS podrá suspender o modificar la prestación del respectivo SERVICIO por cualquier evento que constituya fuerza mayor o caso fortuito, tal como: desastres naturales, hechos terroristas y hurto y cortes de infraestructura no imputables a EL USUARIO. GRAFENO

COMUNICACIONES SAS debe bloquear, restringir y hasta cancelar el servicio en caso de que el usuario incurra en conductas indebidas o que haya presunción de conductas fraudulentas. EL USUARIO solo podrá conectarse desde el equipo módem o CPE instalado por GRAFENO COMUNICACIONES SAS en calidad de arriendo o comodato. GRAFENO COMUNICACIONES SAS garantiza la navegación de los equipos conectados de manera alámbrica al módem sin ningún dispositivo conectado de forma inalámbrica; no garantiza la calidad de navegación a través de conexiones inalámbricas. Si el cliente requiere equipos adicionales para mejorar la recepción inalámbrica, deberán ser adquiridos por su cuenta.

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.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una sola solicitud por escrito a través de nuestros medios de atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se le 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 el derecho de terminar el contrato, incluso estando vigente la permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por ese concepto.

No obstante, usted puede modificar los servicios contratados en cualquier momento.

Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual se debe realizar la solicitud por lo menos con 5 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. En el evento en que el usuario no indique el término, se entenderá que corresponde a 2 meses consecutivos.

Es de recordar que, al mes de mora por parte del usuario, GRAFENO COMUNICACIONES SAS procede a hacer la suspensión del servicio, sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas. Durante el período de la suspensión, GRAFENO COMUNICACIONES SAS solo facturará a EL USUARIO el valor correspondiente a la reconexión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades.

Recuerde que, en el evento de haber aceptado la cláusula de permanencia mínima y terminar anticipadamente el contrato, deberá pagar lo correspondiente a la cláusula referida.

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 último día de cada mes).

Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación se dará en el siguiente período de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. 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.

Lo anterior no exime a EL USUARIO de cumplir con sus obligaciones de pago, aun cuando no reciba oportunamente la factura, ya que conoce suficientemente la fecha de vencimiento y puede consultarla en todo momento a través de las líneas de atención al cliente de GRAFENO COMUNICACIONES SAS y en redes sociales.

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.

EL USUARIO reconoce y acepta que el pago deberá realizarse máximo hasta la fecha de vencimiento que aparezca en la factura, en las condiciones allí señaladas y utilizando los medios indicados en la misma.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto debemos 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.

Los consumos de terceros operadores podrán ser facturados dentro de los seis (6) períodos de facturación siguientes al período en que se generó el consumo por parte de EL USUARIO.

En el evento en que EL USUARIO se encuentre en mora de cumplir cualquiera de sus obligaciones con GRAFENO COMUNICACIONES SAS, o le hayan sido suspendidos LOS SERVICIOS por no pago, y sin perjuicio de las demás acciones que tenga GRAFENO COMUNICACIONES SAS conforme a este contrato o a la Ley, EL USUARIO perderá de manera definitiva el derecho a continuar disfrutando de cualquier beneficio o promoción adicional a las condiciones del plan vigente contratado que le hubiesen sido otorgadas por GRAFENO

COMUNICACIONES SAS al momento de la activación o con posterioridad.

EL USUARIO no recuperará los beneficios o ventajas promocionales mencionados por el hecho de ponerse al día en sus obligaciones con GRAFENO COMUNICACIONES SAS.

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.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA

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 descontada o diferida del cargo por conexión	
Inicio de la permanencia mínima	__/__/__
Fin de la permanencia mínima	__/__/__

Tipo de red: ☐ COBRE ☐ FTTC ☐ FTTH

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ☐

MEDIOS DE ATENCIÓN — CÓMO COMUNICARSE

1	Nuestros medios de atención son: oficina física, redes sociales y líneas telefónicas.
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.
4	Si no está de acuerdo con nuestra respuesta: 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 o 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, 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 enviarla a la Autoridad Nacional de Televisión para que esta Entidad resuelva su solicitud.

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 acepta que GRAFENO COMUNICACIONES SAS no es responsable, directa o indirectamente, contractual o extracontractualmente, en razón, con motivo o con ocasión de la eventual postergación o retraso que pueda experimentar la entrada en vigencia o la ejecución del servicio de larga distancia por responsabilidad del proveedor local y/o de telefonía móvil, en aquellos casos en los que para acceder al servicio de larga distancia de GRAFENO COMUNICACIONES SAS se utilice la red telefónica local de otro proveedor.

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 de reconexión: \$15.000 IVA incluido.

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.

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si no es viable el traslado, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente. La dirección de instalación de EL SERVICIO indicada en la carátula o la solicitud del contrato constituye una condición principal del acuerdo; por tanto, su modificación requiere el consentimiento de las partes. En caso de cambio de dirección de instalación, EL USUARIO deberá solicitarlo formalmente a GRAFENO COMUNICACIONES SAS con mínimo un (1) mes de anticipación, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Cuando las condiciones comerciales y técnicas permitan la prestación de EL SERVICIO en la nueva dirección, y con el fin de garantizar la continuidad de EL SERVICIO, se generará la terminación del contrato actual y se suscribirá un nuevo contrato con las condiciones vigentes en la oferta, lo que podrá generar un costo asumido por EL USUARIO, que será cobrado en la siguiente factura, según los precios vigentes al momento de la solicitud. En este último evento no habrá lugar al pago de la cláusula de permanencia mínima y, en su defecto, se suscribirá una nueva cláusula de permanencia mínima anexa al nuevo contrato.
- GRAFENO COMUNICACIONES SAS se reserva la posibilidad de cobrar el costo de desconexión establecido en este contrato.

ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

Aceptación del contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

_____ CC / CE: _____
Firma del suscriptor

Fecha: __/__/____ Nombre del asesor: _____

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

CONTRATO DE SERVICIOS

NIT: 901048229-5 · TUNJA – BOYACÁ



GRAFENO
COMUNICACIONES

Conforme a lo estipulado en el Contrato Único de Servicios Fijos, el presente Anexo hace parte integral del mismo y obliga a las partes a lo siguiente:

PRIMERO. FRENTE A TEMAS DE PORNOGRAFÍA INFANTIL

A dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 679 de 2001, la Ley 1336 de 2009, el Decreto 1524 de 2002 y el Código Penal, artículos 218 y 219 A. En especial a lo establecido en los siguientes artículos de la Ley 679 de 2001:

Artículo 7. 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 8. 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 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 la divulgación de material ilegal con menores de edad.
4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo para que los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

Así mismo, como lo dispone el Decreto 1078 de 2015, que compila el Decreto 1524 de 2002 (Capítulo Primero, Título Décimo), las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones para el cumplimiento de la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte, GRAFENO COMUNICACIONES SAS se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet.

SEGUNDO. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, complementa o adiciona, usted autoriza expresamente a GRAFENO COMUNICACIONES SAS a recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con fines contractuales, administrativos, financieros y, en general, aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato.

Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales otorgada en virtud del presente contrato, usted podrá acudir a los mecanismos de atención al cliente para solicitar la gestión correspondiente.

En tal caso, daremos respuesta de acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente, usted tendrá derecho de: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable o encargado del tratamiento, salvo las excepciones legales en que no es necesaria la autorización; (iii) ser informado sobre la finalidad o uso que se dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre que no exista una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

TERCERO. COMPROMISOS FRENTE A TEMAS DE ANTICORRUPCIÓN

Las Partes declaran que ninguna de estas se encuentra reportada en las listas relacionadas con lavado de activos, tales como la lista Clinton, OFAC y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción. En consecuencia, se comprometen a que, en virtud del presente contrato, no ejecutarán comportamientos que contribuyan a la promoción de este delito y manifiestan que los recursos utilizados para su desarrollo no provienen de fuentes relacionadas con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Cada una de las Partes asume, a través de la suscripción del presente contrato, las consecuencias previstas en la Ley en caso de comprobarse el incumplimiento de los compromisos de anticorrupción.

En el evento de evidenciarse este tipo de conductas, deberán reportarlo a las autoridades respectivas.