



## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y NICE COMUNICACIONES SAS Nit. 901368459-5, 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 el servicio de\*:  Internet fijo

Servicios adicionales: \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_\_\_.

### INFORMACION DEL SUSCRIPTOR

Contrato: \_\_\_\_\_ Ident: \_\_\_\_\_  
 Razón Social: \_\_\_\_\_  
 Municipio: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_  
 Teléfono de Contacto: \_\_\_\_\_ Estrato: \_\_\_\_\_  
 Barrio: \_\_\_\_\_  
 Departamento: \_\_\_\_\_  
 Dirección Servicio: \_\_\_\_\_

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERISTICAS DEL PLAN

#### INTERNET

Medio Conexión		NOMBRE DEL PLAN	
----------------	--	-----------------	--

CUAL:		OTRO:	
-------	--	-------	--

#### PLAN TIPO

VELOCIDAD	BAJADA(Mbps):		SUBIDA(Mbps):	
-----------	---------------	--	---------------	--

#### REHUSO:

#### VALOR TOTAL MENSUALIDAD:

Observación Valor:

TIPO INSTALACION	1	2	3	4
	1 PC POR CABLE	CON ROUTER	USUARIO Y CLAVE	OTRO

CUAL:	
-------	--

#### VALOR INSTALACION:

Equipos en Comodato:

Si los equipos son en calidad de Venta especifique el Valor

POR FAVOR SELECCIONE QUE VALORES SE DEBEN ESPECIFICAR EN LA FACTURA DEPENDIENDO EL TIPO DE REGIMEN QUE SEA EL SOLICITANTE

CUAL:

Servicios Adicionales:

Valor:

**VALOR TOTAL MENSUALIDAD:**

### 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 Anexos).
5. Avisar a las Autoridades cualquier Evento de Robo o Hurto de elementos de la Red, como el Cable;
6. No Cometer o ser participe de actividades de fraude.
7. Hacer uso adecuado de su derecho de presentar PQR;
8. Actuar de buena Fe. El operador podrá terminar el contrato ante el 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](http://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 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.

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

<b>1</b>	Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas telefónicas las cuales están disponibles para dar soporte técnico las 24 horas todos los días. <b>Dirección:</b> Carrera 17 No. 14-29 Ofc 201 Duitama; <b>Tel y Whatsapp.</b> 3135458784- 3008926721-3008926977 <b>Facebook.</b> NiceComunicaciones S.A.S; <b>Email.</b> info@nicecomunicaciones.com, <b>Página Web:</b> www.nicecomunicaciones.com.
<b>2</b>	Presente cualquier queja, petición o recurso por medio físico o escrito a través del correo electrónico info@nicecomunicaciones.com o página web y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
<b>3</b>	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo. Y aplica para internet y telefonía.
<b>Si no está de acuerdo con nuestra respuesta</b>	
<b>4</b>	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.

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.

## 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 pagada por el usuario	
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

<b>MES 1</b>	<b>MES 2</b>	<b>MES 3</b>	<b>MES 4</b>	<b>MES 5</b>	<b>MES 6</b>
\$	\$	\$	\$	\$	\$
<b>MES 7</b>	<b>MES 8</b>	<b>MES 9</b>	<b>MES 10</b>	<b>MES 11</b>	<b>MES 12</b>
\$	\$	\$	\$	\$	\$

## 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 esta vigente.

## 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.

## EQUIPOS TERMINALES

Equipos en calidad de: Venta : \_\_\_\_\_ Comodato: \_\_\_\_\_  
Si los equipos para la prestación del servicio se entregan en calidad de Comodato, El cliente firmara el recibido a satisfacción y de igual forma Terminado el Contrato por cualquier causal, este se obliga a restituirlos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles y en las mismas condiciones de uso en que le fueron entregados. Salvo el deterioro ordinario de los mismos.

## VALOR

EL CLIENTE acepta que el valor pactado a pagar por los servicios contratados podrá ser incrementado por parte de el operador en los primeros tres meses de cada Año , de acuerdo con el índice de precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior certificado por el Departamento Nacional de Estadística (DANE). En todo caso, El CLIENTE podrá dar por terminado el Contrato pagando las sumas que adeude, en caso de no estar de acuerdo con la nueva tarifa; El OPERADOR esta facultado para suspender el (los) servicio (s) prestados al CLIENTE en virtud del presente contrato, si pasada la fecha limite de pago asignada en la factura este no ah efectuado el pago correspondiente.

De igual forma EL CLIENTE acepta que los soportes Técnicos que no corresponden a la prestación del servicio de internet, o por fallas imputables al cliente, generara un costo adicional en la factura, según lo menciona el documento de Condiciones para la prestación del servicio de internet firmado . El cual se encuentra publicado en la pagina web [www.nicecomunicaciones.com](http://www.nicecomunicaciones.com).

## ANEXOS LEGALES

### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Las partes manifiestan su autorización expresa y recíproca para que su información comercial y/o personal sea almacenada en las respectivas bases de datos de los contratantes, de conformidad con los fines y las limitaciones establecidas en la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1377 del 2013. Esta información podrá ser almacenada, consultada, administrada, verificada y/o actualizada, con la finalidad de llevar a cabo actuaciones propias del objeto social de las partes contratantes y, en general, cualquier acto propio del giro ordinario de sus negocios, de conformidad con las Políticas de Tratamiento de Datos Personales adoptadas por cada parte, las cuales han sido recíprocamente puestas a disposición para consulta. De igual forma, se autoriza a las partes para consultar, reportar y/o modificar en las centrales de información financiera las novedades o la información correspondiente al cumplimiento de mis obligaciones comerciales.

Con esta firma acepta que sus datos sean tratados

Consulte política de datos personales en [www.nicecomunicaciones.com](http://www.nicecomunicaciones.com)

**Autorizo , recibir la información por medio electrónico .**  
**SI  NO .**

Usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual recibirá la información correspondiente al servicio. En caso de elegir que la información No sea enviada a través de medio electrónico, la información será enviada a través de medio físico a la dirección registrada en el presente documento. Dentro de los medios Electrónicos se encuentra enmarcado el sistema de mensajería instantánea **WhatsApp, Sms, correo Electrónico y demás**, por lo que se tendrá en cuenta el consentimiento del usuario en el presente contrato , si el consentimiento es aceptado se entenderá que el usuario AUTORIZA que sus datos sean tratados por este medio con la finalidad de dar cualquier gestión concerniente con el servicio prestado por NICE COMUNICACIONES ya sea Envío de comunicaciones, información y/o invitaciones a eventos y demás temas de interés. Como soporte del servicio , cobros y facturación del mismo.

### PORNOGRAFIA INFANTIL

**Deberes y Obligaciones derivados de la Ley 679 de 2001 y el decreto 1524 de 2002: PROHIBICIONES.** Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojarse 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. Alojarse 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. En caso que el prestador de servicio de alojamiento tenga conocimiento de la existencia de este tipo de contenidos en su propia 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.

**TRANSPARENCIA. LA/FT:** Las partes declaran que ni su patrimonio ni los bienes o elementos con los que se ejecuta este contrato son fruto de actividades ilícitas, razón por la cual, acepta que en el evento que él, sus trabajadores o alguno de sus socios o accionistas y/o representantes legales, hagan parte de las lista OFAC (Office Of Foreign Assents Control) o lista Clinton, u otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya (n) sido sentenciado judicialmente por cualquier delito, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a la otra parte , sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste, facultándolo para dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo, que genera igualmente el pago de la cláusula penal.

**SANCIONES ADMINISTRATIVAS.** El Ministerio de Comunicaciones tomará medidas a partir de las denuncias formuladas, y sancionará a los proveedores o servidores, administradores y usuarios responsables que operen desde territorio colombiano, sucesivamente de la siguiente manera: 1. Multas hasta de 100 salarios mínimos legales vigentes. 2. Cancelación o suspensión de la correspondiente página electrónica. De acuerdo con lo expuesto, el Contratante deberá mantener indemne a **NICE COMUNICACIONES** de toda responsabilidad que se pueda derivar por el uso inadecuado o ilegítimo del servicio. **Se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil.**

Manifiesto haber leído detenidamente y estar de acuerdo con el documento "Condiciones para la prestación del servicio de internet", publicado en [www.nicecomunicaciones.com](http://www.nicecomunicaciones.com)

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE:

FECHA:

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crc.com.co](http://www.crc.com.co)