WORLD CONNECTIONS SAS
Internet y Televisión

**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES**

Barrancas Calle 10 # 8 - 30
PBX: 01 8000 415 396
www.worldconnections.com.co

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **WORLD CONNECTIONS ISP**., 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.

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 | Internet y Televisión |

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

## INFORMACION DEL USUARIO

Contrato No:
Nombres:
Apellidos:
Razon Social:
Identificación:
Email:
Teléfono:
Dirección del servicio:
Municipio: Departamento:
Barrio: Estrato:

## CONDICIONES COMERCIALES Y CARACTERISTICAS DE LOS PLANES DE SERVICIOS

| PLAN | BAJADA | SUBIDA |
|---|---|---|
| | | |

VALOR TOTAL A PAGAR MENSUAL $

* Espacio diligenciado por el usuario

## CALIDAD Y COMPENSACION

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 en calidad de comodato 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 y avisar al operador en caso de robo o pérdida del equipo.
6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.
7) Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR.
8) Actuar de buena fe.
9) mantener actualizada la información de contacto.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

## CONDICIONES DE ACTIVACION DEL SERVICIO

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día .

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.

## PAGO Y FACTURACION

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. Usted puede pagar los servicios fijos y móviles de manera separada. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Los servicios fijos y móviles se suspenderán de manera separada dependiendo sobre cuál de ellos recae el impago. 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 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 de 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.

## INCREMENTO TARIFARIO

**WORLD CONNECTIONS I.S.P.,** podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un (20%) máximo del precio vigente. 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.

## CALIDAD Y COMPENSACION

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://worldconnections.com.co/indicadores-de-calidad/

## SUSPENCION

**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.

## 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.

## MODIFICACION O TERMINACION

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, sean del segmento fijo o del segmento móvil, 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.

## COBRO POR RECONEXION 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.

## CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA

**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 | $ 150.000 |
| Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo de conexión | $ 100.000 |
| Fecha de inicio de la permanencia mínima | |
| Fecha de finalización de la permanencia mínima | |

| Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según mes | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Mes 1 $565.000 | Mes 2 $509.000 | Mes 3 $453.000 | Mes 4 $397.000 | Mes 5 $392.000 | Mes 6 $336.000 |
| Mes 7 $280.000 | Mes 8 $224.000 | Mes 9 $108.000 | Mes 10 $168.000 | Mes 11 $112.000 | Mes 12 $56.000 |

## ENTREGA Y DEVOLUCION DE EQUIPOS

**WORLD CONNECTIONS ISP,** entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

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 través de nuestra línea nacional **01 8000 415 396**, Celular: **3164978079**, WhatsApp, nuestra página web oficial o en cualquiera de nuestras oficinas físicas.

## OTRAS CONDICIONES

**EQUIPOS.** Éstos serán facturados y debidamente cancelados por parte del cliente en caso de daño, pérdida, hurto, incluyendo daños derivados por manipulaciones no autorizadas, mal uso de los equipos, conforme el valor comercial de los mismos. **2. CARGOS ADICIONALES**: Las partes acuerdan que podrán incluirse otros cargos derivados de la prestación del servicio como; Cargos Eventuales: 1. Cargo por cada solicitud de traslado de equipos a una nueva dirección o dentro del mismo hogar según la tarifa vigente. Costo de traslado $60.000 + IVA 2. Visitas Técnicas: Cuando se presenten fallas en el servicio por causas imputables al cliente, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los equipos, problemas técnicos originados por la red interna del cliente, virus o cualquier otra, que sea de su responsabilidad, el cliente autoriza a través del presente documento cobrar el valor correspondiente en la siguiente factura. 3. Excedente por metro de cable adicional al autorizado para la instalación $1.800 + IVA, al momento de realizar instalaciones y traslados solicitados por usted. 3. **VELOCIDAD**: No podemos garantizar vía wifi, la velocidad contratada, toda vez que ésta depende de múltiples aspectos, que no son siempre directamente imputables al proveedor del servicio, por ejemplo: equipos, configuración, tarjetas de red, obstáculos físicos permanentes y/o transitorios, entre otros.

En caso de que un cliente perciba que la velocidad no cumple sus expectativas, deberá comunicarse con nuestra línea de atención nacional 01 8000 415 396, o WhatsApp +57 316 497 8079

INCREMENTO TARIFARIO: El porcentaje indicado en la cláusula de incrementos tarifarios, podrá ser máximo el indicado en la clausula y mínimo el Índice de Precios al Consumidor (IPC) anual certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, aplicable al año inmediatamente anterior y vigente al momento de realizar el ajuste tarifario.

**Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido**

Suscriptor:
C.C.No:
Fecha:

WORLD CONNECTIONS SAS
Internet y Televisión

**ANEXO 1**

**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES**

Calle 10 # 8 - 30 Barrancas, La Guajira
PBX: 01 8000 415 396
www.worldconnections.com.co

## AUTORIZACION CENTRALES DE RIESGOS

Autorizo 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 DATACREDITO, 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 WORLD CONNECTIONS SAS., 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.

## AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a WORLD CONNECTIONS S.A.S., para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la empresa 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 acorde con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012.

## AVISO LEGAL PORNOGRAFIA INFANTIL

El usuario declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la ley 679 de agosto 03 2001, ley 1336 de 2009, el artículo 2.2.10.3.2 del Decreto 1078 de 2015 (que compiló el decreto 1524 de 2002) y código penal articulo 218 y 219 A y normas que lo modifiquen y/o adicciones; además se obliga a prevenir y no permitir el acceso a los menores de edad a dichos contenidos. Si y de conformidad con lo señalado por la ley 679 2001 y el artículo 2.2.10.3.2 del Decreto 1078 de 2015, el usuario deberá cumplir con lo señalado en los artículos 4 y 5 del decreto 1524 que se indica a continuación, so pena de las sanciones administrativas y penales contempladas en tales disposiciones: "articulo 4. PROHIBICIONES: los proveedores o servidores, administradores y usuario de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que implique directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imagen o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas sean menores de edad. "Articulo 5. 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 frente a menores de edad que se tenga conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 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 si mismos o sus hijos de material ilegal ofensivo o indeseable en relación con menores de edad" En cumplimiento de lo establecido en la ley 679 de 2001 del ministerio de las telecomunicaciones y tecnologías de la información, hace el filtrado y restricción de las paginas de pornografía infantil, además de ello de ninguna manera restringe la navegación o bloquea la navegación web y acceso a internet, por lo tanto de ninguna manera limita el acceso de nuestros clientes dando cumplimiento a lo convenido con el ministerio de las TIC S.

**Suscriptor**

Suscriptor:
C.C.No:
Fecha:

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