



BITEL DE COLOMBIA SAS
NIT 901.776.948-5
Carrera 19 # 14 - 31
Sabanalarga - Atlántico
TEL: 3215508700



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

N.º _____

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
- 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR.
- 8) actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante 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.bitelcolombia.com.co/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 30 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.

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y BITEL DE COLOMBIA SAS por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de 12 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.

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 No. _____

Nombre / Razón Social: _____

Identificación: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono de contacto: _____

Dirección Servicio: _____ Estrato: _____

Departamento: Atlántico Municipio: _____

Dirección Suscriptor: _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Nombre del Plan:

Suscripción mensual: \$ _____

Servicio Adicional de Televisión por Suscripción:

Si (___) - No (___)

Número de puntos Adicionales: (___)

El servicio de Televisión por suscripción es prestado por TVN NORTE COMUNICACIONES S.A.S NIT 900.546.537-1 a través la red de fibra óptica de Bitel De Colombia SAS.

TVN NORTE COMUNICACIONES S.A.S podrá suprimir, ampliar o modificar los canales que componen la programación sin previo aviso.

NOTA: Si usted escogió un plan que lleva mas de un punto adicional de tv y al momento de la instalación no disfruta de la cantidad completa de puntos adicionales descritos en el plan, usted deberá cancelar el valor del punto adicional dispuesto para ello, cuando requiera en el futuro dicho punto adicional.

Valor total \$ _____

* Espacio diligenciado por el usuario

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.

X

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos y ser reportado a centrales de riesgo.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestros medios de atención son: Oficinas Físicas, Redes Sociales, WhatsApp y Línea Telefónica: **3215508700**, Correo: notificaciones@bitel.com.co

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.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4

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.

Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

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	\$380.000					
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$300.000					
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						
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	
\$300.000	\$275.000	\$250.000	\$225.000	\$200.000	\$175.000	
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
\$150.000	\$125.000	\$100.000	\$75.000	\$50.000	\$25.000	

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.

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 empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$10.000

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.

1. EQUIPOS. En el evento que la empresa para efectos de la prestación del servicio, ponga a disposición del cliente equipos como ONT/ONU y modem repetidor, éste último reconoce que la empresa es la propietaria legítima de los equipos asociados a la prestación de los servicios, dichos equipos son entregados en comodato y/o alquiler, para la prestación y operación del servicio, las partes acuerdan que deben ser entregados a la terminación del contrato, por suspensión del servicio y que éstos serán facturados y debidamente cancelados por parte del cliente en caso de daño, pérdida, hurto, incluyendo daños derivados por variaciones de energía, descargas atmosféricas o el 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, los cuales serán cancelados por el cliente de manera anticipada a la solicitud, como; Cargos Eventuales: 1. Traslado Interno: Solo internet: \$18.000; Cambio de fibra internet: \$45.000; Internet combo con TV prestado por el proveedor TVN NORTE: \$36.000; Cambio de fibra combo con TV prestado por el proveedor TVN NORTE: \$60.000 2. Traslado Externo: Solo internet: \$45.000; Internet combo con TV prestado por el proveedor TVN NORTE: \$60.000 3. Punto adicional de TV prestado por el proveedor TVN NORTE: \$18.000 4. Repetidor: \$75.000 después de 10 metros de cable UTP – Cable blanco: \$1.000mt y Cable negro: \$1.500mt 5. Cambio de plan: \$45.000 (internet a combo con TV prestado por el proveedor TVN NORTE). 6. Visita técnica por causa imputable al usuario: \$18.000. Así mismo el cliente autoriza bajo este contrato que las tarifas de los cargos adicionales aquí descritos podrán aumentar cada año de acuerdo al IPC del año anterior. **3. MEDICION DE LA CONEXION:** No podemos garantizar vía wifi la velocidad contratada, toda vez que ésta depende de múltiples aspectos que no son directamente imputables a Bitel. Recomendaciones: para medir la velocidad contratada es necesario utilizar un teléfono celular inteligente o tablets de última generación con procesador superior a Snapdragon 8 o A15 Bionic que soporte la red Inalámbrica Wifi 5Ghz dentro de la cobertura wifi a una distancia no mayor a 2 metros de la ONU/ONT, computador o portátil de última generación (Ryzen 3-5-7-9) (Intel Core i5 - i7 de 5ta generación en adelante) con tarjeta de red que soporte 1Gbps de tráfico en su conexión, certificando con un cable de red de cobre una óptima conexión. 4. La tarifa del contrato se podrá reajustar, con un límite anual de hasta 1,5 veces el IPC del año previo.

X

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC. X

FECHA: __/__/__



BITEL DE COLOMBIA SAS
NIT 901.776.948-5
Carrera 19 # 14 – 131
Sabanalarga – Atlántico
TEL: 3215508700

**ANEXO DE DISPOSICIONES
LEGALES SERVICIOS FIJOS**

AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Declaro que la información que he suministrado es verídica y doy mi consentimiento expreso e irrevocable a **BITEL DE COLOMBIA S.A.S.**, o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito o servicio solicitado, para: a) Consultar, en cualquier tiempo, en DataCrédito o en cualquier otra central de información de riesgo, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito. b) Reportar a DataCrédito o a cualquier central de información de riesgo, datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi desempeño como deudor después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. c) Conservar, tanto en **BITEL DE COLOMBIA S.A.S.**, en DataCrédito o en cualquier otra central de información de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y d) de esta cláusula. d) Suministrar a DataCrédito o a cualquier otra central de información de riesgo datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. La autorización anterior no me impedirá ejercer mi derecho a corroborar en cualquier tiempo en la entidad, en DataCrédito o en la central de información de riesgo a la cual se hayan suministrado mis datos, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de mi desacuerdo, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas. Así mismo, autorizo a **BITEL DE COLOMBIA S.A.S.** a notificarme por mensaje de texto, correo electrónico, por medio físico y/o cualquier otro medio de comunicación sobre cualquier novedad de mi deuda, así como también la notificación previa de que trata el artículo 12 Ley 1266 de 2008.

**AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES RIESGO**

Manifiesto que he sido informado y autorizo BITEL DE COLOMBIA SAS para que:

Actúe 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 Compañía disponible en www.bitelcolombia.com.co

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 1581 de 2012, 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 notificaciones@bitel.com.co

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 BITEL DE COLOMBIA SAS 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.

DATOS DE LA COMPAÑÍA BITEL DE COLOMBIA S.A.S., tiene como domicilio principal el municipio de Sabanalarga en la Calle 18 #19B-168, La política de tratamiento de los datos, así como el aviso de privacidad los podrá encontrar en nuestra agina web <https://bitelcolombia.com.co/>

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN: A través de este anexo, he presentado a BITEL DE COLOMBIA S.A.S. datos personales veraces, fidedignos y actualizados, los cuales pueden ser utilizados para que yo sea contactado. Declaro conocer y estar informado que los canales de comunicación que a continuación se relacionan, pueden ser utilizados por BITEL DE COLOMBIA S.A.S. para realizar gestiones comerciales y de cobranza. En consecuencia, AUTORIZO a BITEL DE COLOMBIA S.A.S. y a las entidades que éstas deleguen para la realización de actividades de mercadeo y cobranza, a que me contacten para estos propósitos a través de mensajes de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajerías de correo físico y cualquier otro que en adelante pueda surgir. Manifiesto que, en caso de que no quiera ser contactado por algunos de estos canales para propósitos de mercadeo o cartera, lo indicaré por escrito a BITEL DE COLOMBIA S.A.S. y por lo anterior, en el ejercicio de esta elección, indico que no quiero ser contactado por los siguientes canales:

Esta autorización la otorgo por la duración de la relación comercial y cinco (5) años más

ACCESO A CONTENIDOS ILÍCITOS

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.

Se prohíbe: a. Alojar en su propio sitio imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b. Alojar en su propio sitio material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c. Alojar en propio sitio 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.

Acepto,

X

FIRMA SUSCRIPTOR

NOMBRE: _____

CC: _____

FECHA: __/__/__

Con la firma el cliente autoriza ser notificado por medios electrónicos.



Pagare Nro: _____

Yo, **X** _____
actuado en nombre propio y/o en representación
de _____ me
(nos) obligo(amos) a pagar incondicionalmente a la
orden de BITEL DE COLOMBIA S.A.S. o a su legítimo
tenedor, el día _____ la suma de
\$ _____. En caso de mora
pagaré(mos) intereses a la tasa máxima permitida por
la ley sin necesidad de requerimiento alguno para
constituirme en mora a la cual renuncio (amos)
expresamente.

Firma del Otorgante **X** _____CC **X** _____

Carta de Instrucciones del Pagaré No. _____ (Este
espacio es de obligatorio diligenciamiento, el número
debe coincidir con el número del pagaré) De
conformidad con lo establecido en el Artículo 622 del
Código del Comercio, BITEL DE COLOMBIA S.A.S. está
autorizado para diligenciar los espacios en blanco en
el presente pagaré, en caso de incumplimiento de
cualquiera de las obligaciones en el acuerdo de
prestación de servicios PCS o de cualquier otra
obligación adquirida con BITEL DE COLOMBIA S.A.S.
de conformidad con las siguientes instrucciones: (i) el
monto será igual al valor de las obligaciones exigibles
al momento de ser diligenciado, y (ii) la fecha de
vencimiento será aquella en la que se diligencian los
espacios en blanco.

Firma del Otorgante **X** _____CC **X** _____The logo for Bitel, consisting of the word "Bitel" in a bold, orange, sans-serif font.