No._____

ETAZLA SOLUCIONES

NIT. 901.149.481-9
RTIC 96004049

ETAZLA SOLUCIONES SAS
311 685 78 71
Carrera 16 No.1-41
El Peñol, Antioquia
etazlasoluciones@gmail.com
/contacto@etazla.com.co
www. etazla.com.co

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y ETAZLA SOLUCIONES, por el que pagará mínimo mensualmente $_____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del momento de la instalación 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 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 _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES

PLAN INTERNET	
Con televisión ☐	$
Sin Televisión ☐	$
NOMBRE PLAN	

DESTINACIÓN DEL PLAN

Residencial ☐ | Comercial ☐ | Hotel ☐ Habitaciones:____

OBSERVACIONES: Al plan debe sumarsele el valor del IVA cuando corresponda (art.476, numeral 7 del estatuto tributario; art 11 ley 1430/ 2010 y aquellas normas que lo modifiquen, sustituyan o deroguen)_____

Valor total

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.etazla.com.co

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) Enviar soporte de pago al 311 685 78 71

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 realice una solicitud en nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del 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. 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.
ETAZLA podrá dar por terminado el presente contrato, sin requerimiento privado o judicial exigiendo las prestaciones a que hubiere lugar por 1. El No pago oportuno por dos o más periodos. 2. Cuando haya suministrado datos falsos que puedan ocasionar daños y perjuicios 3. Cuando el usuario haya exigido alguna cantidad de dinero a terceros por el uso o explotación del servicio contratado y/o piratería del mismo.

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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
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 telefonia

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	$
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

Mes 1 $	Mes 2 $	Mes 3 $	Mes 4 $	Mes 5 $	Mes 6 $
Mes 7 $	Mes 8 $	Mes 9 $	Mes 10 $	Mes 11 $	Mes 12 $

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.

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: $_____

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.

DISPOSICIONES GENERALES

CAMBIOS EN LA TARIFAS: ETAZLA SOLUCIONES. revisara a final de cada año calendario las tarifas de los servicios prestados y podrá modificarlas para el siguiente año, el aumento máximo será de un veinte por ciento (20%), salvo que el porcentaje de a devaluación acumulada de los últimos doce (12) meses sea mayor, caso en el cual el incremento máximo será igual a dicho índice. Tales modificaciones serán notificadas al usuario antes que entren en vigencia. Lo anteriormente dispuesto no aplicara durante la vigencia de periodo de permanencia mínima.
EQUIPOS: Los equipos y materiales electrónicos domiciliarios entregados al usuario para la prestación de los servicios objeto del presente contrato son de propiedad exclusiva de ETAZLA SOLUCIONES y se entregan a titulo de comodato. El usuario se hará responsable del uso adecuado y de la custodia de tales equipos y materiales y responderá hasta la culpa leve, por su daño, destrucción o pérdida. En caso de terminación del presente contrato o de suspensión de los servicios el usuario procederá a devolver los equipos y material asignado sin necesidad de requerimiento alguno. El costo de los equipos y materiales asignados es $_____.
TERMINACIÓN UNILATERAL: ETAZLA SOLUCIONES. podrá dar por terminado el presente contrato, sin requerimiento privado o judicial exigiendo la prestaciones a que hubiere lugar por: 1. El NO pago oportuno por dos o más periodos. 2. Cuando el usuario haya suministrado datos falsos que puedan ocasionar daños y perjuicios a.
3. Cuando el usuario haya exigido alguna cantidad de dinero a terceros por el uso o explotación del servicio contratado y/o piratería del mismo.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA

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

MANEJO DE DATOS

AUTORIZACIÓN DE REPORTES E INFORMACIÓN ANTE ENTIDADES QUE MANE JAN Y/0 ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS: Mediante el presente contrato, el SUSCRIPTOR autoriza en forma expresa ETAZLA SOLUCIONES a remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a su cargo y a favor de ETAZLA SOLUCIONES o información positiva del SUSCRIPTOR, así como solicitar información sobre su comportamiento en sus relaciones comerciales. El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bancos de datos será previamente informado al SUSCRIPTOR, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma, con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Si dentro del término antes señalado, el SUSCRIPTOR paga las sumas debidas, ETAZLA SOLUCIONES no efectuará tal reporte. USO DE DATOS PERSONALES: ETAZLA SOLUCIONES como Responsable de los Datos Personales se compromete a garantizar y respetar el derecho de hábeas data de sus titulares en los términos dispuestos en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes, para lo cual cuenta con la Política de Datos Personales que puede ser consultada en www.etazla.com.co y puntos de atención. El Titular tiene derecho a autorizar el tratamiento de sus datos de manera previa, expresa e informada, así como acceder, actualizar, rectificar, revocar o solicitar la supresión y presentar reclamos. Para el ejercicio de sus derechos cuenta con los canales de atención dispuestos por ETAZLA SOLUCIONES. Para la adecuada prestación de servicio, es necesario que ETAZLA SOLUCIONES mantenga en sus bases de datos la información
relacionada con la identificación de los clientes y aquellos datos que por su naturaleza se derivan de la ejecución, para la satisfacción de los deberes
y derechos de las Partes, producto de la celebración y ejecución del contrato, que sean pertinentes por los efectos de la prestación de los servicios y cumplimiento de la normatividad vigente, en ese sentido, dicha información será conservada y tratada por ETAZLA SOLUCIONES para dichos propósitos y durante el tiempo necesario derivado de la relación contractual. En este orden de ideas, se constituye como un deber contractual mantener estos datos en la base de datos de ETAZLA SOLUCIONES. para estos propósitos y por efectos de este contrato. (art. 9 Decreto 1377 de 2013)

ETAZLA SOLUCIONES

Huella	
CC/CE	FECHA

AVISO LEGAL

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 la redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de agosto 03 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002 y código penal artículos 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 de 2001 y el decreto 1524 de 2202, el usuario deberá cumplir con los señalado en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 que se indican 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. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o links sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a 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 asociados a menores. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance 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 sí 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 páginas 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.

ETAZLA SOLUCIONES

Huella	
CC/CE	FECHA