



RED DE INGENIERÍA SAS NIT. 804012847-1

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Red de Ingeniería SAS (en adelante WiFiYA), 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 al inicial *

EL SERVICIO

Los servicios ofrecidos por WiFiYA son prestados y operados por la empresa Red de Ingeniería SAS.

Nos comprometemos a prestarle el servicio de internet fijo. Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

INFORMACIÓN DEL SUScriptor

Contrato No _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo Electrónico _____
Celular _____
Dirección Servicio _____ Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Corregimiento/Vereda _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS PLAN

Código Cliente _____
Oferta de Internet Fijo Contratada:

PLAN	Valor	Canal Bajada	Canal Subida

Límite de dispositivos conectados en simultanea: _____

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

Garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Conoce las áreas de cobertura ingresando a: <http://wifiya.com.co/cobertura/>. La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada. Cuando exista indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura.

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 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, conforme a lo expuesto en la cláusula de permanencia mínima (si la acepta). 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 período de facturación. 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.

EQUIPOS EN COMODATO Y ASISTENCIA TÉCNICA

Para la instalación, uso y ubicación de equipos necesarios para la prestación del servicio se tendrá en cuenta lo siguiente: 1) Los equipos, materiales, o cualquier tipo de elementos que WiFiYA, le entregue a título de comodato ("préstamo"), serán utilizados por usted exclusivamente para la prestación del servicio y en ninguna circunstancia se podrá destinar o utilizar para usos diferentes. Así mismo cualquier actividad de configuración o mantenimiento preventivo o correctivo, sobre estos equipos será realizado únicamente por personal autorizado por WiFiYA, quién se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. 2) Los equipos y elementos necesarios son entregados por WiFiYA a usted y se especifican en el documento denominado Acta de Puesta en Servicio, que hace parte integral de este contrato.

PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO

Los equipos que le serán entregados a título de comodato a usted por parte de WiFiYA, deberán ser devueltos por usted dentro de los 5 días hábiles siguientes a la terminación del contrato. Usted y WiFiYA coordinarán la hora y fecha para recoger y desinstalar los equipos entregados, en el domicilio en donde se realizó la prestación del servicio, según el Acta de Puesta en Servicio. Si usted no cumple con la hora y fecha acordados con WiFiYA, deberá de entregar dentro de los 5 siguientes días hábiles, la totalidad de equipos en la oficina central de WiFiYA, ubicada en la Calle 5 # 13-02 El Banco, Magdalena. **RESPONSABILIDAD PENAL:** En el supuesto de que usted como usuario no entregue los equipos puestos a su disposición en la modalidad de comodato a WiFiYA de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula, estará incurriendo en el delito de abuso de confianza, ya que estaría apoderándose de una cosa mueble ajena que le fue entregada a través de un título no traslativo de dominio. El citado delito prevé penas entre los 16 y 72 meses de prisión.

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 de actualizar la información a las centrales de riesgo, dentro del mes siguiente. 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 acepto recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- Medios de atención: oficinas físicas, página web, red social y línea telefónica.
- Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- Cuando su queja o petición 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, enviamos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de **12** meses, el cual tiene como fecha inicio el día ___ del mes ___ del año ____.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

Tenga en cuenta 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						\$240.000 pesos COP
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	
\$240.000	\$220.000	\$200.000	\$180.000	\$160.000	\$140.000	
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
\$120.000	\$100.000	\$80.000	\$60.000	\$40.000	\$20.000	

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.

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. Costo reconexión: \$20.000 pesos. 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 y que no sean propiedad de

WiFiYA, son desechos que no deben ser botados a la caneca, le recomendamos entregarlos en nuestras oficinas.

Otras obligaciones del usuario

1. Permitir ingreso de personal de WiFiYA para auditorías, mantenimientos; verificar identidad de personal en líneas de atención; usted es responsable ante WiFiYA por el daño de los equipos entregados en comodato, cuando este sea ocasionado por problemas de alimentación eléctrica, comprobándose que usted no siguió las recomendaciones del proveedor, el espacio, la adecuada instalación eléctrica y las condiciones ambientales para la correcta operación del servicio, responder por daño o deterioro en equipos; devolver los equipos recibidos, so pena de pagar los equipos hasta por su precio de compra; informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas o actividades ilícitas como Phishing, Spamming, entre otras; no interceptar comunicaciones o revender el servicio.

2. Cambio de plan: aplica en periodo de facturación siguiente; estar al día; buen comportamiento de pago; solo lo puede solicitar el titular. **3.** El aumento de tarifas no excederá anualmente el 40% de la tarifa vigente antes del incremento, más un porcentaje igual al IPC del año anterior; los incrementos se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que el cómputo total de los aumentos supere el porcentaje establecido. **4.** Principales factores limitantes de velocidad de Internet: a) Controlados por WiFiYA: Alta latencia en red, congestión o fallas en el canal de internet, redes troncales y de acceso, comportamientos anómalos de tráfico, entre otros; b) No controlados por WiFiYA: consumo excesivo del ancho de banda de apps del usuario, congestión en red WIFI o en dispositivos adicionales, fallas y congestión en las troncales internacionales de internet, entre otros. La velocidad contratada podrá disminuir al usar Wi-Fi, dependiendo del entorno y la distancia al módem. **5.** La vigencia del contrato inicia al momento de comenzar la prestación del servicio. **6.** Condiciones internet por capacidad: Velocidad máxima de hasta ___ Mbps sin condición mínima, conexión de hasta ___ dispositivos simultáneamente y sin límites de capacidad de tráfico cursado durante el mes. Los equipos no podrán ser alterados, reubicados o trasladados del lugar de instalación, esto es causal de terminación del contrato. El usuario manifiesta conocer los términos y condiciones de los servicios adicionales contratados disponibles en www.wifiya.com.co **7.** Terminación y/o suspensión por WiFiYA sin requerimiento y declaración judicial por: incumplimiento del usuario de alguna obligación; retardo/falta de pago; fraude; entrega de información falsa o inconsistente; muerte o extinción de personalidad jurídica; explotación comercial no autorizada. La Terminación no exime de cancelación de obligaciones causadas y costos de cobranza judicial-extrajudicial. Retardo del pago causará intereses de mora a la máxima tasa permitida por ley. No recuperará beneficios promocionales por ponerse al día. El Usuario autoriza deducir o compensar cualquier suma de dinero que le adeude a WiFiYA. **8.** Las partes establecen que este contrato será exigible judicialmente a partir del incumplimiento de cualquier obligación del Usuario, para lo cual agregará la factura respectiva determinando la cuantía adeudada, integrándose así un título ejecutivo con una obligación clara, expresa, exigible a cargo del Usuario.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	
Nombre	
C.C.	Fecha / /

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



RED DE INGENIERÍA SAS NIT. 804012847-1

ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO

El presente Anexo hace parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos y obliga a las partes a lo siguiente:

AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS

RED DE INGENIERIA SAS (en adelante **WiFiYA**) es una empresa con ánimo de lucro, que para el desarrollo de su objeto social, entre otras actividades de comercio, trata datos personales de todas las personas con quienes se relaciona. Dentro de las diferentes finalidades o motivos por los cuales **WiFiYA** trata datos personales están: prestar sus servicios, contratar servicios, cumplir con sus obligaciones, exigir sus derechos, desarrollar nuevos negocios, realizar alianzas comerciales y de mercadeo con terceros, desarrollar relaciones comerciales y de negocios, seguridad, idoneidad y calidad, campañas comerciales y de mercadeo. Para el efecto, día a día **WiFiYA** recolecta, almacena, usa, circula, transfiere, transmite, analiza y elimina datos personales. Adicionalmente, en caso de incumplimiento en el pago o cualquiera de las obligaciones del beneficiario del servicio, incluida la protección y devolución de los equipos-terminales, dado el caso, **WiFiYA** reportaría al deudor a centrales de riesgos como Datacrédito, entre otras entidades, y realizaría los actos necesarios para cobrar y obtener el pago de lo adeudado. Debido esto, es necesario obtener de su parte la autorización para el tratamiento de los datos personales, bien sea de sus datos personales o de aquellos colaboradores, contratistas o empleados frente a los que usted esté autorizado para transferir y/o transmitir datos personales o autorizar el tratamiento de los datos.

WiFiYA trata los datos personales conforme a la Política de Tratamiento de la Información, la cual puede y debe ser consultada en el enlace <http://wifiya.com.co/politica-de-privacidad/>. **WiFiYA** tratará todos los datos que usted suministre, incluyendo, nombres, datos de contacto, imagen-video, hoja de vida, RUT, voz, huella, número de identificación, información contable, financiera y tributaria. Conforme a la ley, los titulares tienen múltiples derechos, entre los que están: conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; solicitar prueba de la autorización; ser informado respecto del uso de los datos personales; quejarse ante la SIC; revocar su autorización y solicitar supresión del dato; acceder de forma gratuita a sus datos personales. Para el ejercicio de estos derechos el titular puede enviar un correo electrónico a servicio.cliente@wifiya.com.co, en el cual exponga los hechos, anexe las pruebas que estime pertinentes y haga la petición correspondiente. Expuesto lo anterior, con la presente usted autoriza de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a **WiFiYA**, para tratar los datos personales, conforme a lo dicho en la presente y de acuerdo con las normas aplicables.

PROHIBICIONES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA

El usuario deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, en el Decreto 1524 de 2002 y en 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 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. Así mismo, tal 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 a la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte **WiFiYA** 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.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El usuario declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El usuario o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina **WiFiYA** y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a **WiFiYA** y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El usuario se obliga con **WiFiYA** a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite **WiFiYA**, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a **WiFiYA** para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el usuario.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Nombre

C.C.

Fecha

/ /