



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y FIBRACORP S.A.S. por el que pagará mensualmente, el valor señalado en la sección “valor de los servicios contratados”. Este contrato tendrá vigencia de ____ 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 ☐*

LOS SERVICIOS

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija:

Internet fijo ☐Televisión ☐

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Productos o servicios adicionales _____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de ____/____/____

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

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato No. _____
Nombre/ razón social: _____
Identificación: _____
Correo electrónico: _____
Teléfono de contacto: _____
Dirección del servicio: _____
Estrato: _____
Departamento: _____
Municipio: _____
Dirección del suscriptor: _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo
Televisión
Servicios adicionales

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	\$
------------------------------------	----

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS

Los beneficios del paquete de servicios son:

INCREMENTOS TARIFARIOS

FIBRACORP S.A.S podrá incrementar el valor de su plan hasta un máximo de ____% del precio vigente. El cambio solo registrá 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.

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 y avisar al operador en caso de robo o pérdida del equipo.
6. abstenerse de usar equipos hurtados;
7. no cometer o ser partícipe de actividades de fraude;
8. hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR;
9. actuar de buena fe;
10. mantener actualizada la información de contacto.

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

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

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

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

Consulte en el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022 chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion-CRC-6890-de-2022.pdf

Y en nuestra página web: <https://www.fibracorp.com/normatividad.php>

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 O TERMINACIÓN

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 modificar los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación informada en su factura.

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 mínimo, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

PAGO Y FACTURACIÓN

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.**

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 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 podemos 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.

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 (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión servicios fijos:	\$
-----------------------------------	----

¿CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS? (MEDIOS DE ATENCIÓN)	
1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, Correo electrónico (sociedadfibracorp@gmail.com), línea telefónica (3009120669) y wpp (+1 (320) 560-1110)
2	Presente cualquier queja, petición 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.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta	
4	Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

CLAUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA
ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ☐ *

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicio 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	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según 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 está vigente.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

FIBRACORP S.A.S, entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condiciones de entrega	precio

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 la oficina de atención al cliente más cerna a usted.

El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a sociedadfibracorp@gmail.com

OTRAS CONDICIONES
OBLIGACIONES ESPECIALES
ENTREGA DE EQUIPOS
Los equipos necesarios para la prestación del servicio son de propiedad de FIBRACORP S.A.S (El ISP) y se entregarán por parte del ISP al Suscriptor, en calidad de comodato precario. Bajo las siguientes condiciones:
Reconocer en todo momento la calidad de propietario que tiene el ISP sobre los Equipos y responder por la integridad de estos, salvo el deterioro natural y eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
Mantener los Equipos únicamente en el sitio de instalación definido por el ISP, en la dirección que se establezca en el Acta de Entrega.

No remover, modificar manipular, conectar, sustituir, interferir ni operar modificación alguna sobre los Equipos, incluyendo las leyendas que indiquen la propiedad por parte del ISP.

Evitar que los Equipos sean reparados o atendidos en su mantenimiento por personal diferente al autorizado por el ISP.

Permitir al ISP la inspección física y la prueba remota de los Equipos.

Informar al ISP, tan pronto tenga conocimiento de los daños o pérdidas parciales o totales de los Equipos, así como de las circunstancias que amenacen la seguridad jurídica o material de estos.

Realizar todas las gestiones que estén a su alcance para evitar que los Equipos sean involucrados en procesos judiciales que se adelanten en contra suya.

El Usuario será responsable de toda pérdida, daño, retención ilegal o deterioro causado a los Equipos, salvo el deterioro natural o eventos de fuerza mayor, caso fortuito, y en consecuencia estará obligado a pagar el valor del equipo al ISP. El Usuario es el único responsable de la utilización de los equipos.

PARAGRAFO: El ISP podrá cancelar el servicio contratado por el Usuario, sin el pago de penalidad alguna, cuando se presenten imposibilidad técnica en la prestación de este.

datos personales conforme con los términos expuestos en el Anexo de disposiciones legales

Nota 2: El Usuario deberá de conformidad con lo establecido en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, abstenerse de alojar en su propio sitio de Internet, imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; vínculos o “links” sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

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; combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; 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., so pena de efectuar la devolución de las sumas pagadas por éste y la devolución del equipo si a ello hubiera lugar.

PUNTOS AUTORIZADOS DE PAGO

EFACTY	DIMONEX
SUPERGIROS	BANCOLOMBIA
REDSERVI	PUNTORED
MEGARED	

O POR MEDIO DE NUESTRA PÁGINA WEB <https://www.fibracorp.com/pagar.html> POR MEDIO DE PSE O USANDO LAS BILLETERAS DIGITALES QUE TENEMOS HABILITADAS

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

Fecha

DD/MM/AA

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





1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Autorizo de manera previa, expresa e informada a FIBRACORP S.A.S o a quien represente sus derechos, para que consulte, reporte, procese, suministre, actualice y rectifique la información relacionada con mi comportamiento comercial, crediticio y financiero en las centrales de información y riesgo, tales como Datacrédito, TransUnion, CIFIN o cualquier otra legalmente autorizada, conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, la Ley 2157 de 2021 y demás normas concordantes.

Declaro que conozco los derechos que me asisten como titular de la información, en especial los de conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de mis datos, así como los deberes del operador de la información.

Esta autorización se otorga para los fines propios de la relación contractual que se deriva del presente documento.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia, **el USUARIO autoriza de manera previa, expresa, informada e inequívoca a FIBRACORP S.A.S**, en su calidad de **responsable del tratamiento**, para que recolecte, almacene, use, circule, procese, actualice, transmita y, en general, trate mis datos personales.

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

- (i) celebrar, ejecutar, mantener, modificar, terminar y gestionar el contrato de prestación de servicios;
- (ii) realizar procesos de activación, instalación, soporte técnico, mantenimiento, facturación, recaudo, cobranza y suspensión o terminación del servicio;
- (iii) verificar identidad, prevenir fraude, cumplir obligaciones legales, regulatorias y requerimientos de autoridades administrativas o judiciales competentes;
- (iv) gestionar peticiones, quejas y recursos (PQR);
- (v) realizar mediciones de calidad del servicio, análisis estadísticos, encuestas de satisfacción y mejora continua;
- (vi) efectuar comunicaciones relacionadas con el servicio contratado, cambios en condiciones contractuales, operativas o tarifarias, y
- (vii) enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre productos y servicios propios o complementarios, por cualquier medio, salvo manifestación expresa en contrario del usuario.

El USUARIO autoriza expresamente la **transmisión y/o transferencia** de sus datos personales a terceros encargados del tratamiento, aliados estratégicos, proveedores tecnológicos, empresas de facturación, recaudo, soporte técnico o atención al cliente, **dentro o fuera del territorio nacional**, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de las finalidades aquí descritas, garantizando en todo caso niveles adecuados de protección de la información conforme a la ley.

El USUARIO declara que ha sido informado de sus derechos como titular de los datos personales, en especial los de **conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos personales y revocar la autorización**, cuando sea legalmente procedente, los cuales podrá ejercer mediante solicitud dirigida a

sociedadfibracorp@gmail.com, de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales del OPERADOR.

El OPERADOR se compromete a tratar los datos personales bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, y a **no tratar datos sensibles**, salvo cuando sea estrictamente necesario y con las autorizaciones adicionales exigidas por la ley.

El USUARIO manifiesta que ha leído, comprendido y aceptado la presente autorización y la Política de Tratamiento de Datos Personales del OPERADOR, la cual se encuentra disponible en <https://www.fibracorp.com/> y declara que la información suministrada es veraz y completa.

3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio a) imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b) material pornográfico cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c) incluso 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 indebido en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

Firma del suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:
NÚMERO DE DOCUMENTO:
FECHA:

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