

**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y BUHO NETWORK S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente \$_____. Cada año, el 1 de enero se aplica aumento de tarifa en nuestros planes. Este contrato tendrá vigencia de 6 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

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 CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Internet Tecnología FTTH de _____ MG	\$ _____
Otros: _____	\$ _____
Valor Total: _____	\$ _____

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

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

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: <https://www.buho-net.com/regulaciones/normatividad> 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 27 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarte a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspendemos 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 calendarlo 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.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
- 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 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 repetición y en subsidio apelación.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

*

En consideración a que le estemos 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 contrato anticipadamente.

Valor Total del Cargo por Conexión	\$ <u>295.300</u>
Suma que le fue descontado o diferido del valor total del cargo por conexión	\$ _____
Fecha de finalización de la permanencia mínima	_____
Fecha de Inicio de la permanencia mínima	_____

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: \$ _____

El Usuario acepta las siguientes condiciones:

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.

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$240.300	\$200.250	\$160.200	\$120.150	\$80.100	\$40.500
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0

El Usuario acepta las siguientes condiciones:

1. Le será enviada su factura al correo electrónico registrado en este contrato, opcionalmente si quiere recibirla en forma física, puede solicitarla en el punto de atención. 2. Permitir el ingreso del personal de BUHO NETWORK SAS para auditorias, verificar identidad del personal en la línea de atención, comunicarnos sobre daños en las instalaciones, infraestructura y/o conexiones fraudulentas, garantizando en las acometidas internas y/o instalaciones la seguridad apropiada, según el código civil responderá hasta culpa leve por adulteraciones, fraude y/o anomalías en estas. 3. Los equipos instalados por BUHO NETWORK S.A.S. dentro del predio para prestar los servicios se entregan en comodato; el usuario responderá por deterioro, daño, pérdida de estos, adquiriendo la obligación de devolverlos en funcionamiento y/o estado adecuado, cuando termine el contrato, de no ser así, está obligado a pagarlos, para más información puede consultar la política de devolución de equipos en la página WEB www.buho-net.com. 4. Las facturas y este contrato constituirán título y merito ejecutivo 5. Deberá estar al día con BUHO NETWORK S.A.S. para el cambio de plan, si este se da los beneficios y/o promociones del plan anterior. 6. El Incremento máximo anual será del IPC del año más 50 puntos porcentuales sobre la tarifa vigente. 7. La señal de WIFI permite la conexión inalámbrica de internet (sin cables entre el modem y el dispositivo de Navegación). Se aclara que la velocidad de navegación por WIFI podrá ser menor que la velocidad contratada, puede consultar los factores que limita la velocidad WIFI y las recomendaciones para optimizarlas en nuestra página WEB 8. BUHO NETWORK S.A.S. puede dar por terminado su contrato sin requerimiento o declaración judicial, entre otras por a) Incumplimiento de las obligaciones contractuales, legales o regulatorias, por parte del usuario b) Vencimiento de la vigencia del contrato c) Fraude d) En el evento que el usuario sea incluido en las listas restrictivas y/o verse incurso en situaciones, tipificada por el SARLAFT (lavado de activos y financiamiento) e) Adulteración del servicio, equipos o la red de BUHO NETWORK S.A.S. f) El incumplimiento de políticas de uso adecuado o reventa de servicios.

PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO: Usted se obliga a pagar de manera anticipada y en forma mensual el valor del servicio contratado. BUHO NETWORK S.A.S. podrá

incrementar el valor del SERVICIO en cualquier momento, caso en el que comunicará al SUScriptor el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste. Todo esto de acuerdo con el registro de tarifas ante la entidad competente si por ley es necesario.

DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO: A la terminación de este contrato usted debe restituir los equipos de propiedad de BUHO NETWORK S.A.S. Si no los devuelve, se hará responsable por su pérdida. Así, usted autoriza a BUHO NETWORK S.A.S. para cobrar el valor comercial de los equipos, las sanciones previstas y demás perjuicios causados, así como su reporte como deudor moroso ante las centrales de riesgo.

PROHIBICIÓN DEL SUScriptor: Se prohíbe al SUScriptor la retransmisión y/o comercialización de la señal de Internet. De infringir estas prohibiciones, BUHO NETWORK S.A.S. dará por terminado este contrato.

CONDICIONES DEL SERVICIO: Usted adquiere una oferta no garantizada. para internet BUHO NETWORK S.A.S. se obliga a garantizar hasta la velocidad seleccionada en la portada del presente contrato, sin estar en obligación de mantenerla forma continua. Si a el SUScriptor le ha sido otorgado un beneficio o descuento por contar con más de uno (1) producto de BUHO NETWORK S.A.S. o por acceder a una promoción, en el evento que cambie la modalidad contratada, retirarse de la promoción y/o cancelar uno de los servicios contratados, perderá los beneficios o descuentos otorgados.

w
ACEPTACION DEL PRESENTE CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS EN SU INTEGRALIDAD.

NOMBRE: _____
CC/CE: _____ FECHA: _____

*Espacio diligenciado por el usuario

ANEXO A LOS CONTRATOS ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS. FRENTE A TEMAS DE PORNOGRAFÍA INFANTIL A dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la ley 679 de 2001, en la ley 1336 de 2009, en el decreto 1524 del 2002 y el código penal, artículos 218 y 219A. 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 o 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 vídeos, 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 redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad objeto de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet. **AUTORIZACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** En virtud de lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, completa o adiciona; usted autoriza expresamente de BUHO NETWORK S.A.S. a recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato. Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión, o revocatoria de la autorización de datos personales, otorgada en virtud del presente contrato usted podrá acudir a los mecanismos de atención al cliente, con el fin de solicitar la gestión correspondiente. En tal caso, daremos respuesta al acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente usted tendrá derecho de: 1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; 2. Solicitar prueba de autorización otorgada al responsable o encargado del tratamiento de datos, salvo cuando haya lugar a las excepciones señaladas en las disposiciones legales mencionadas, en relación con las cuales no es necesaria la autorización correspondiente; 3. Ser informado por parte del responsable o encargado del tratamiento de datos; 4. Revocar la autorización y/o solicitar la suspensión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obliga a permanecer en la base de datos; 5. Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO** El usuario declara de manera voluntaria que a) 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 b) El Usuario o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacional o internacional que defina BUHO NETWORK S.A.S y que pueda ser consultadas por esta. c) 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 ante BUHO NETWORK S.A.S. y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El usuario se obliga con BUHO NETWORK S.A.S. a entregar información clara veraz y verificable y a actualizar su información. **AUTORIZACIÓN REPORTE DE DATOS DEL USUARIO A CENTRALES DE RIESGO** EL USUARIO autoriza de manera irrevocable a BUHO NETWORK S.A.S., para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con BUHO NETWORK S.A.S., pueda llevar a cabo las siguientes actividades a. Consultar, en cualquier tiempo, en Data Crédito o en cualquier otro operador de información financiera y crediticia, toda la información relevante para adelantar estudios de riesgo crediticio en cualquiera de sus etapas y para la realización de campañas de mercadeo y ofrecimiento de productos. b. Reportar a Data Crédito o a cualquier central e información de riesgo, datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones crediticias, comerciales o de servicios, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, y mis datos de ubicación y contacto: derivados de la celebración, ejecución, terminación y acuerdos de pago del contrato único de comunicaciones suscrito con BUHO NETWORK S.A.S., entendiéndose incluida la devolución del modem y eventual pago del mismo por pérdida, devolución o daño originado por el suscriptor. c. Suministrar a Data Crédito 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 o documentos públicos. c. Suministrar a Data Crédito 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 o documentos públicos. d. Autorizo en forma expresa a BUHO NETWORK S.A.S. a que me comunique el procedimiento previo antes de reporte a centrales de datos, el cual se encuentra establecido en la legislación vigente aplicable en la materia, la cual autorizo me sea enviada a mi correo electrónico y/o a la dirección física reportada por mí en el contrato de suscripción. e) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos la información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera con BUHO NETWORK S.A.S. o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de su desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa f) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de suscripción. e) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos la información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera con BUHO NETWORK S.A.S. o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de su desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa f) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermediarios.

Aceptación y autorización del anexo contrato de servicios único de servicios fijos.

CC/CE: _____ FECHA: _____