N°0001

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S
CALLE 11 # 7-26 (LA SABANA) SIMITI BOLIVAR
901.373.331-1
www.ispurmed.com

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y TELECOMUNICACIONES URMED S.AS, por el que pagará mínimo mensualmente $70.000 pesos. Este contrato tendrá vigencia de 0 meses, contados a partir del 09/07/2024 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 X 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. **0001**
Nombre / Razón Social. _____
Identificación. _____
Correo electrónico_____
Teléfono de contacto_____
Dirección Servicio. _____ Estrato._____
Departamento. _____ Municipio. _____
Dirección Suscriptor. _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Ver réplica de las condiciones comerciales para conocer las características de los planes contratados y las condiciones de la permanencia mínima para cada uno. Aplican términos y condiciones en www.ispurmed.com

OFERTA CONTRATADA

SERVICIOS ADICIONALES

Nombre	Valor

EQUIPOS ENTREGADOS

Tipo	Cantidad	Valor

Valor total $

*Espacio diligenciado por el usuario

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.

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.ispurmed.com/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 último día 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 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 3 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	$
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 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.

La imposibilidad técnica da lugar a terminar el contrato. TELECOMUNICACIONES URMED entrega los equipos en calidad de comodato, arrendamiento y/o cualquier otro tipo de tenencia devolución de equipos: usted puede entregarlos en la oficina de atención o en una cita en el lugar de instalación, si usted incumple deberá entregarlos en la oficina de atención dentro de los siguientes 20 días, si no los restituye se cobrará el valor comercial de estos. El hurto, perdida o daño de equipos deberá reportarse a TELECOMUNICACIONES URMED. en las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, deberá pagar a TELECOMUNICACIONES URMED, sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente del equipo al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por TELECOMUNICACIONES URMED. El no pago oportuno o inconsistencias en la información genera suspensión. **Terminación del contrato:** TELECOMUNICACIONES URMED podrá dar por terminado este contrato con justa causa sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial, constitución en mora o declaración judicial alguna en los siguientes eventos, sin perjuicio del ejercicio de las demás acciones a que tuviere derecho para exigir la indemnización y el pago de los daños y perjuicios que se le hubieren causado: 1. En caso de incumplimiento por parte de EL CLIENTE de cualquiera de las obligaciones que asume en virtud del presente contrato o de las normas que regulen la prestación y el uso de los servicios objeto del mismo. 2.Cuando EL CLIENTE divulgue información falsa que pueda causarle a TELECOMUNICACIONES URMED o a algún tercero, daños o perjuicios. 3. Por falta de pago, pago inoportuno o pago incompleto de las obligaciones a cargo de EL CLIENTE. 4. Cuando EL CLIENTE cause daños a la red, a los servicios o a los equipos dispuestos por TELECOMUNICACIONES URMED para la prestación de los servicios públicos a su cargo. 5. Cuando EL CLIENTE utilice inapropiadamente los servicios prestados por TELECOMUNICACIONES URMED para conocer, apropiarse o manipular información que no sea de su propiedad y en general cuando utilizando los servicios, incurra en cualquier práctica indebida, ilegal o de piratería informática. 6. Por las demás causales que establezca la ley. La terminación no exime al suscriptor de la cancelación de obligaciones causadas.
El cliente declara que ni su patrimonio ni los bienes o elementos con los que se ejecuta este contrato son fruto de actividades ilícitas, razón por la cual, acepta que en el evento en que él, sus trabajadores o alguno de sus socios o accionistas y/o representantes legales, hagan parte de las listas OFAC (Office Of Foreign Assents Control) o lista Clinton, u otra similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya(n) sido sentenciado judicialmente por cualquier delito, será responsable por los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a TELECOMUNICACIONES URMED , sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste, facultándolo para dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo, que genera igualmente el pago de la

CC/CE	FECHA

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

ANEXO AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Obligaciones de las partes: Además de las obligaciones establecidas en la ley y sus reglamentos, las partes se obligan en los siguientes términos:

TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S **se obliga a:**
a) Contar con las habilitaciones legales para la prestación del servicio de telecomunicaciones. b) Prestar el servicio con las condiciones técnicas, económicas y jurídicas establecidas en el presente contrato y en sus respectivos anexos. c) La disponibilidad del servicio es del 95% del tiempo contratado. d) Atender, tramitar y responder oportunamente las solicitudes, sugerencias o reclamos que presente EL CLIENTE con relación al servicio prestado.

Por su parte, EL CLIENTE se obliga a:
a) Pagar en el plazo y con las condiciones establecidas en ellas. b) Usar el servicio para actividades licitas. c) Permitir el acceso a los funcionarios de TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S para realizar trabajos preventivos y correctivos; adicionalmente, permitir la prueba remota de los Equipos. d) Mantener actualizados sus datos verdaderos, en especial, teléfono y dirección. e) Informar inmediatamente a TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S respecto del acaecimiento de circunstancias que puedan o pudieran alterar, modificar o suspender la prestación del servicio; f) Reconocer en todo momento la calidad de propietario que tiene TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S sobre los Equipos g) Responder por el valor de los equipos por cuando por culpa del cliente o sus contratantes o dependientes se dañen o se extravíen. h) Velar porque ninguna persona sin autorización de TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S interfiera o manipule los equipos de su propiedad instalados en las áreas de EL CLIENTE; i) El CLIENTE es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de la red. TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S está exenta de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por EL CLIENTE esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S; j) EL CLIENTE no podrá 1) retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros equipos u otros puntos distintos de los contratados. 2) trasladar los equipos, ni realizar modificaciones a la red instalada. El sitio de instalación de los equipos será definido por TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S en el momento de la instalación. k) no remover, modificar manipular, conectar, sustituir, interferir ni operar modificación alguna sobre los Equipos, incluyendo las leyendas que indiquen la propiedad por parte de TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S. l) Evitar que los Equipos sean reparados o atendidos en su mantenimiento por personal diferente al autorizado por TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S. m) Informar a TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S, 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 los mismos. n) 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. o) Las demás que consagren la Constitución y las leyes.

Responsabilidad: El cliente manifiesta entender y aceptar que si utiliza el(los) servicio(s) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícitos, o viola las normas sobre Derechos de Autor, existen consecuencias legales consistentes en la comisión de delitos, actos de competencia desleal o infracciones a la propiedad industrial e intelectual, contenidas en el Código Penal Colombiano, y demás normas concordantes con las materias señaladas. PARÁGRAFO PRIMERO: Deber de denuncia y protección infantil. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 7 en la Ley 679 de 2001 que estableen las prohibiciones y los deberes en los que respecta a este tema y en el decreto 1524 de 2002, Sentencia C – 442 del 2009 y demás normas sobre la materia, para todos los residentes en el territorio colombiano, los proveedores, administradores y contratantes de redes globales de información están sometidos a ciertas restricciones en esta materia. En tal sentido tendrán el deber de denunciar, combatir, abstenerse y establecer mecanismos de bloqueos de cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. Los proveedores o servidores, administradores y contratantes que no cumplan o infrinjan lo establecido en el decreto, serán sancionados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones. De acuerdo con lo expuesto, el Contratante deberá mantener indemne a TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S de toda responsabilidad que se pueda derivar por el uso inadecuado o ilegítimo del servicio. Se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil. PARAGRAFO SEGUNDO: TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S no será responsable por la pérdida o deterioro de la información que EL CLIENTE transmita, reciba o almacene. EL CLIENTE será responsable por el uso de claves que le sean suministradas para el acceso a la red de TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S y a Internet. El CLIENTE acepta que TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S se reserva todos los derechos sobre las direcciones de IP que se le asignen al CLIENTE bajo este contrato y se reserva el derecho a cambiar o a remover cualquiera o todos los números IP y direcciones asignadas por el uso indebido de estas sin previa notificación. PARAGRAFO TERCERO: Ninguna de las partes será responsable por hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito.

Información comercial: EL CLIENTE autoriza expresa e irrevocablemente a TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S para que consulte, reporte y verifique la información por éste suministrada y obtenga directamente o a través de otra persona o de cualquier entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información y referencias relativas a su persona, a su comportamiento de pago y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su (s) cuenta (s) con entidades financieras, tarjeta (s) de crédito, y en general al cumplimiento de sus créditos y obligaciones. PARÁGRAFO PRIMERO: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. De conformidad con la ley 1581 del 2012 en relación con aquellos Datos Personales que EL CLIENTE proporcione a TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S como consecuencia o con ocasión del Contrato, TELECOMUNICACIONES URMED S.A.S se obliga a 1. Recolectar, almacenar, custodiar, suprimir y, en general, realizar el Tratamiento de conformidad con la Política y las leyes aplicables; 2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en las que se contengan los Datos Personales; 3. Guardar confidencialidad respecto de los Datos Personales a los que tenga acceso, del Tratamiento y de las finalidades del mismo; 4. Realizar el Tratamiento exclusivamente para las finalidades establecidas en la Política o bajo las instrucciones impartidas por EL CLIENTE; 5. Cumplir con todas las obligaciones que resulten a su cargo, en su calidad de responsable y/o encargado del Tratamiento, según sea el caso, y 6. Mantener indemne e indemnizar al CLIENTE.