



VELOZ WEB TV S.A.S.
NIT 901861823-7
Calle 38 #34ª-21 B/ Santa Barbara
Barrancabermeja – Santander

CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Veloz Web TV S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente \$: _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ 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*:
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**

Tipo de servicio:
Internet Resid. ☐ B. Ancha ☐
Tipo de plan: _____
Velocidad del plan: Subida ____/Bajada ____
Cargo Fijo Mes: \$ _____
Servicios Adicionales:

Valor \$ _____
Equipos entregados en comodato

Observaciones

Asesor:

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.

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: <https://velozwebtv.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 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.

* Espacio diligenciado por el usuario

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 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 esta 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. 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.

Información del usuario:

El usuario se obliga a suministrar información veraz, completa y actualizada. La entrega de información incorrecta o inconsistente podrá dar lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. **Acceso y mantenimiento:** El usuario autoriza el ingreso del personal técnico autorizado por VELOZ WEB TV para la instalación, verificación, mantenimiento o reparación del servicio, y se compromete a garantizar condiciones de seguridad para la ejecución de dichas labores. **Cuidado de instalaciones y equipos:** El usuario es responsable del adecuado uso y cuidado de los equipos entregados en comodato, así como de las instalaciones internas del inmueble. Cualquier daño, pérdida, hurto o manipulación indebida deberá ser reportada de manera inmediata al proveedor. **Fraude y uso indebido:** Queda prohibido cualquier uso no autorizado del servicio, incluyendo la reventa, redistribución, alteración de la red o conexiones fraudulentas. Estas conductas podrán dar lugar a la suspensión o terminación del contrato, conforme a la regulación vigente. **Facturación electrónica:** El usuario autoriza el envío de la factura y demás comunicaciones relacionadas con el servicio a través de medios electrónicos, al correo electrónico registrado, sin perjuicio de poder solicitar su entrega por otros medios habilitados. **Mora y suspensión del servicio:** El no pago oportuno de las facturas dará lugar a la suspensión del servicio y al cobro de los valores correspondientes, incluyendo los intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley y los cargos de reconexión, cuando aplique. **Mérito ejecutivo:** Para efectos de cobro, el presente contrato, junto con las facturas debidamente emitidas y exigibles y los soportes de los valores debidos (incluyendo, cuando aplique, el valor de equipos no restituidos), podrá constituir título con mérito ejecutivo conforme a las normas civiles y comerciales vigentes. **Equipos en comodato:** Al finalizar el contrato, el usuario deberá restituir los equipos entregados en comodato en buen estado, salvo el desgaste normal por uso. En caso de no devolución, pérdida o daño, deberá asumir el valor comercial correspondiente. **Traslado del servicio:** El usuario deberá informar cualquier cambio de dirección. El traslado del servicio estará sujeto a disponibilidad técnica. De no ser posible, el usuario podrá optar por la cesión del contrato o su terminación, conforme a lo previsto en este contrato. **Cambios de plan y promociones** Para solicitar cambios de plan, el usuario deberá encontrarse al día en sus obligaciones. Al realizar un cambio, podrá perder beneficios o promociones asociados al plan anterior. **Factores que afectan la velocidad:** El usuario reconoce que la velocidad del servicio puede verse afectada por factores técnicos, ambientales, de congestión de red, configuración de equipos, condiciones del entorno o uso de redes internas, sin que ello constituya incumplimiento del proveedor.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA
-------	-------

ANEXO DE AUTORIZACION Y DECLARACIONES DEL USUARIO

Las siguientes autorizaciones aplican en la medida en que sean necesarias para la prestación del servicio.

PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Con la firma de este contrato y anexo, usted declara voluntaria y expresamente que en su calidad de titular de datos personales y para los efectos de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, autoriza a Veloz Web TV para recolectar, almacenar, procesar, analizar, depurar, usar, actualizar, compartir, transferir y/o transmitir sus datos personales, que ha suministrado y llegare a suministrar, con el fin de efectuar los registros comerciales, legales, contables y fiscales que sean requeridos para la prestación del servicio, incluyendo la elaboración y envío de reportes, para fines de contacto y relaciones comerciales, de actividades de mercadeo, encuestas relacionadas con el servicio, promociones, gestión de cobranza, recaudo,

para realizar análisis de riesgo, crédito, capacidad financiera y consulta de diferentes bases de datos, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y para las demás finalidades establecidas en la política de protección de datos personales de Veloz Web TV, a la cual ha tenido acceso a través de la página web <https://velozwebtv.com/> y acepta íntegramente.

Igualmente, usted declara que conoce que el tratamiento de sus datos personales estará sujeto a lo establecido por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y de conformidad con la política de protección de datos personales Veloz Web TV.

Así mismo, usted declara que conoce que tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, y en los casos que sea procedente suprimirlos o revocar la autorización otorgada.

CONSULTA Y REPORTA A CENTRALES DE RIESGO

Con la firma del presente contrato y anexo, usted voluntariamente declara que autoriza a Veloz Web TV o a quien represente sus derechos, para que directamente o por interpuesta persona consulte y obtenga de cualquier fuente información y/o referencias relativas a su capacidad de pago, comportamiento comercial, hábitos de pago de créditos, manejo de cuentas corrientes, tarjetas de crédito y manejo de mis diferentes productos en centrales de riesgo, establecimientos o entidades financieras, entidades competentes, particulares y en general sobre el cumplimiento de todas mis obligaciones de carácter pecuniario; así mismo autorizo a Veloz Web TV a procesar, divulgar y reportar a la CIFIN, Data Crédito o cualquier otra entidad existente o que llegue a existir con iguales fines, la información sobre mi comportamiento de pago en relación con las obligaciones contraídas con Veloz Web TV sin que por este motivo se entienda vulnerado mi derecho a la intimidad y/o al buen nombre.

Usted hace constar que la información suministrada es exacta y autoriza a Veloz Web TV su verificación por el medio que estime conveniente.

Usted autoriza a Veloz Web TV para que en caso de presentar mora en las obligaciones financieras adquiridas le sean enviadas las notificaciones por los siguientes medios: Correo electrónico, mensaje de texto (SMS, chat y cualquier otro medio electrónico), mensaje de voz, telefónico y comunicaciones a las direcciones y teléfonos registrados en la base de datos.

PREVENCION DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Con la firma del presente contrato, usted voluntariamente declara que: 1. Sus ingresos y los recursos o dineros utilizados o que utilizará para el pago de los servicios objeto del presente Contrato tienen una procedencia lícita y no están vinculados con el lavado de activos, ni con ninguno de sus delitos fuente, 2. Que sus ingresos no son ni serán destinados para la financiación del terrorismo o cualquier otra conducta delictiva, de acuerdo con las normas penales vigentes, 3. Usted, sus socios, mandatarios o administradores (en caso que aplique), no han sido incluidos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales, entre las que se encuentran la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América y la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas, y 4. No incurre en sus actividades u ocupaciones en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. En razón a lo anterior, usted voluntariamente se obliga a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite Veloz Web TV, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Veloz Web TV a terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con usted. Asimismo, usted voluntariamente autoriza a Veloz Web TV a realizar consultas a través de cualquier medio, incluyendo centrales de riesgo, para efectuar las verificaciones necesarias con el fin de corroborar la información suministrada; ya sea que realice la consultas directamente o a través de un tercero.

PROTECCION A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Con la firma del presente contrato, usted voluntariamente declara que conoce y da cumplimiento a la Ley 679 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, Código Penal y demás normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen, en materia de prevención y lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, así como de las prohibiciones y deberes relacionados con el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información. Así mismo a propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. **PROHIBICIONES:** 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.

DEBERES: 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.

El incumplimiento de lo señalado anteriormente dará lugar a las sanciones previstas en las normas precitadas.

Con esta firma declaro que he leído, entendido, aceptado y autorizado los términos del presente Anexo de Autorización y Declaración del Usuario del Contrato Único de Servicios Fijos

Nombre:
C.C.

CANAL DE CONTACTO

Con la firma de este contrato y anexo, usted declara voluntaria y expresamente que en virtud de la Ley 2300 de 2023 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, que autoriza a Veloz Web TV para ser contactado con fines comerciales, publicitarios, contractuales, de gestión de cobro y/o en general cualquier otro tipo de contacto, por los canales habilitados por Veloz Web TV, entre ellos, pero sin limitarse a los siguientes: llamadas telefónicas, correo electrónico, mensaje de texto (SMS) y voz, comunicaciones escritas, correspondencia, 'Bots' (robots) de voz, mensajes pregrabados o automáticos, página web, chatbots, sistemas de autoservicio. Asimismo, declaro que he sido informado que cualquier actualización o modificación referente a esta autorización podré realizarla en cualquier momento a través de la página <https://velozwebtv.com/>

Con esta firma declaro que he leído, entendido, aceptado y autorizado los términos del presente Anexo de Autorización y Declaración del Usuario del Contrato Único de Servicios Fijos.

Nombre:
C.C.