



## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre el suscrito a quien en el texto de este contrato se le denominará **EL USUARIO**, y por la otra parte, **RADIO NET SOLUCIONES S.A** identificada con el NIT No 900.172.144-4 representada legalmente por **HERNAN SANDOVAL RUBIO**, mayor de edad domiciliado en Cali, identificado con la cedula de ciudadanía No 93.280.024 expedida en el Líbano-Tolima, quién en adelante se denominara **EL PROVEEDOR**, hemos convenido en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios de Internet Fijo. Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

### INFORMACIÓN DEL USUARIO

CONTRATO No.	
Nombre:	
Identificación:	
Correo electrónico.	
Teléfono de contacto.	
Dirección de la prestación del servicio y Estrato	
Departamento y Municipio.	
Dirección del Usuario.	

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS

Código Cliente \_\_\_\_\_

Oferta de Internet Fijo Contratada:

PLAN #	TARIFA	Canal Bajada	Canal Subida
	\$	Mbps	Mbps

**PRIMERA. OBJETO:** **EL PROVEEDOR** prestará el servicio de Internet Fijo a **EL USUARIO**, de tal manera que permita la interconexión de los aplicativos de **EL Usuario**, y que está soportado (el servicio) por una plataforma estable y

confiable mediante la cual recibirá transmisión de información. **PARAGRAFO:** El servicio que se obliga a prestar **EL PROVEEDOR** a **EL USUARIO** podrá realizarse con sus propios medios o los de un tercero, con autonomía técnica, financiera, administrativa y directiva.

**SEGUNDA. DURACIÓN DEL CONTRATO:** El contrato tendrá una duración de doce meses, el cual tiene como fecha inicio el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**TERCERA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO:** Una vez se suscriba el contrato, El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

**CUARTA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR: 1.** Realizar los trabajos de instalación y demás requeridos para la operatividad del servicio de internet fijo solicitado por **EL USUARIO**. 2) Tramitar y responder oportunamente las quejas y reclamos presentadas por **EL USUARIO**. 3) Proteger la información personal suministrada por **EL USUARIO** y proceder a responder oportunamente por cualquier reclamación o cambio de la información que sea solicitada por este, sus causahabientes o apoderado. 4) Mantener actualizada la página web con el fin de que **EL USUARIO**, pueda encontrar la información relevante respecto de la existencia de **EL PROVEEDOR**, del servicio que recibe, de los medios de comunicación y la forma y medio por el cual realizar sus peticiones y reclamaciones. 5) Cumplir con la calidad del servicio según el servicio contratado. 6) Cumplir y estar al día con los requisitos que la ley exige para las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones con el fin de que el servicio prestado a los usuarios no se vea afectado. 7) Prestar apoyo técnico a **EL USUARIO** durante la vigencia del contrato. 8) informar a **EL USUARIO** sobre los elementos que se suministran para la instalación del servicio, así como los que deberá devolver a **EL PROVEEDOR** cuando el contrato se termine.

**QUINTA. OBLIGACIONES DEL USUARIO: 1.** Pagar oportunamente el valor del servicio prestado y el valor de los intereses de mora cuando exista incumplimiento. 2) Suministrar información verdadera a **EL PROVEEDOR** en la etapa

precontractual y durante toda la vigencia del contrato. 3) **RESPONSABILIDAD EN EL USO DEL SERVICIO, PREVENCIÓN Y CERO TOLERANCIA DE LA PORNOGRAFÍA INFANTIL.** En cumplimiento de lo estipulado en la ley 679 de 2001, el Decreto 1078 de 2015, de las normas concordantes y reglamentarias, así como con los valores y la misión de **EL PROVEEDOR**, existe cero tolerancia respecto a la pornografía infantil. En consecuencia, tanto **EL PROVEEDOR**, como el usuario del servicio están obligados a denunciar e iniciar todas las acciones legales pertinentes, en caso de tener conocimiento de que los servicios de **EL PROVEEDOR** están siendo usado para fines relacionadas o en conexión con la pornografía infantil. En consecuencia con lo anterior, el usuario y **EL PROVEEDOR** tienen prohibido: 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; 2. Alojarse 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. Alojarse en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Adicionalmente, **EL PROVEEDOR** y el usuario tienen el deber de: 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. Para el efecto **EL PROVEEDOR** podrá utilizar herramientas tecnológicas de monitoreo y control sobre contenidos alojados en sitios con acceso al público en general que se encuentran en su propia infraestructura. Adicionalmente, **EL**

**PROVEEDOR** ofrece información sobre la existencia de mecanismos de filtrado que puedan ser instalados en los equipos de estos, con el fin de prevenir y contrarrestar el acceso de menores de edad a la pornografía, en especial recomienda usar ESET Parental Control. El incumplimiento de ley 679 y el decreto 1078, conllevará a penas privativas de la libertad, multas de hasta cien salarios mínimos, cancelación o suspensión de la página y del servicio. 4) Atender las instrucciones de **EL PROVEEDOR** del uso adecuado del servicio. 5) Informar al **EL PROVEEDOR** de cualquier irregularidad que se presente en la prestación de servicios. 6) Informar a **EL PROVEEDOR** los cambios de dirección y de domicilio. Según sea el caso. 7) Mantener los equipos de su propiedad y soluciones internas en correcto estado de funcionamiento, a fin de permitir la conexión con la red de **EL PROVEEDOR** y la continuidad del servicio. 8) En la sede objeto de instalación, **EL USUARIO** debe proveer el espacio, la adecuada instalación eléctrica y las condiciones ambientales para la correcta operación del servicio. **EL USUARIO** debe proveer alimentación eléctrica regulada (suministrada por UPS, regulador etc.) a los equipos de telecomunicaciones que cumpla con las siguientes condiciones: Voltaje fase-neutro 1V. Frecuencia de AC 60 Hz + 3%. 9) **EL USUARIO** es responsable ante **EL PROVEEDOR** por el daño de los equipos entregados en comodato, cuando este sea ocasionado por problemas de alimentación eléctrica comprobándose que **EL USUARIO**, no siguió las recomendaciones del punto (8). 10) En caso de fallas en los servicios, **EL USUARIO**, verificara en primer término que sus propios elementos, equipos, sistemas o condiciones eléctricas se encuentren en buen estado y funcionamiento. Una vez verificado lo primero, en segundo término, se comunicará con **EL PROVEEDOR** para el respectivo soporte técnico. 11) Devolver a la finalización del presente contrato los equipos que haya recibido de **EL PROVEEDOR** en buen estado, salvo el deterioro natural. 12) No cometer ni ser partícipe de actividades de fraude. 13) Avisar a las autoridades en caso de hurto de los equipos.

14) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales se puedan proteger a sí mismo o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

**SEXTA. USO DEL SERVICIO:** Para el adecuado uso del servicio: 1) **EL USUARIO** acepta acatar y respetar las políticas de seguridad impartidas por **EL PROVEEDOR**. 2) **EL PROVEEDOR** no se hace responsable por daños a la información de **EL USUARIO**, cualquiera sea la causa, incluidos virus, provenientes de la Internet o de terceros. La responsabilidad de **EL PROVEEDOR** tampoco se extiende a las interrupciones, errores, virus o contenidos dañinos que no provengan de su comportamiento. Es responsabilidad exclusiva de **EL USUARIO** realizar chequeos antivirus, asegurar el contenido de los sitios visitados contra hackers y otros terceros.

#### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

**SÉPTIMA. CALIDAD Y COMEPENSACIÓN:** Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a <https://radionetsoluciones.com/servicios/cobertura>. Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno **EL PROVEEDOR** lo compensará en la próxima factura, salvo que la indisponibilidad del servicio se haya presentado por fuerza mayor o caso fortuito.

**OCTAVA. CESIÓN DEL CONTRATO:** Si **EL USUARIO** desea ceder el contrato a otra persona, debe presentar una solicitud a **EL PROVEEDOR** por escrito a través de los Medios de Atención dispuestos por **EL PROVEEDOR**, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión (con la debida información personal). Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, **EL PROVEEDOR** dará respuesta. Si se acepta la cesión **EL USUARIO** quedará liberado de cualquier responsabilidad. En caso contrario las obligaciones seguirán corriendo a cargo de **EL USUARIO** y en caso de que no cumpla, podrá **EL**

**PROVEEDOR** aplicar la cláusula VIGÉSIMA TERCERA de este contrato sin perjuicio de lo demás que se cause por el incumplimiento.

**NOVENA. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:** **EL PROVEEDOR** no podrá modificar unilateralmente el contrato sin la autorización de **EL USUARIO**. Esto incluye que no podrá cobrar servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene el derecho de terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima si es del caso, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, **EL USUARIO** puede en cualquier momento modificar los servicios contratados si informa con tres días hábiles de anterioridad al corte de facturación. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente. **PARÁGRAFO:** El corte de facturación de **EL USUARIO** es el día 26 de cada mes.

**DÉCIMA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** **EL USUARIO** 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, es decir antes de la fecha de corte (la fecha de corte de facturación es el día 26 de cada mes), que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

**DÉCIMA PRIMERA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** 1) **EL USUARIO** podrá terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de los Medios de Atención de **EL PROVEEDOR** con mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (El corte de facturación es el día 26 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. 2) Si **EL PROVEEDOR** no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, **EL USUARIO** puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato. 3) El contrato termina por el vencimiento del plazo pactado en el contrato, pero si ninguna de las partes avisa a

la otra que lo da por terminado, el contrato se renueva por el mismo término. Cuando el aviso de no renovación del contrato sea por parte de **EL PROVEEDOR a EL USUARIO, este** deberá ser de

30 días calendario antes de la fecha de vencimiento del contrato 4) Por causa de Fuerza mayor o caso fortuito que impidan seguir prestando el servicio. 5) Por el incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes. 4) Por imposibilidad de seguir prestando el servicio por cambio de domicilio en una zona donde no se pueda seguir cumpliendo con el objeto del contrato. 6) Por muerte de **EL USUARIO**.

**DÉCIMA SEGUNDA. PAGO Y FACTURACIÓN: EL USUARIO** recibirá la factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de los Medios de atención de **EL PROVEEDOR** y deberá pagarla oportunamente. Si no paga a Tiempo, previo aviso, **EL PROVEEDOR** procederá a suspender el servicio hasta que pague los saldos pendientes. Una vez realizado el pago, **EL PROVEEDOR** cuenta con 3 días hábiles para reconectar el servicio. **PARAGRAFO:** No será excusa del no pago por **EL USUARIO**, el no haber recibido la factura.

**DÉCIMA TERCERA: RECLAMACIÓN SOBRE LA FACTURA:** Cuando **EL USUARIO** tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha **EL USUARIO** deberá pagar el valor total de la factura. En todo caso **EL USUARIO** cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

**DÉCIMA CUARTA: CAMBIO DE DOMICILIO: EL USUARIO** podrá cambiar de domicilio y podrá continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Par esto deberá dar aviso del cambio de domicilio por cualquiera de los medios de comunicación a **EL PROVEEDOR**, y si

desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, **EL USUARIO** puede ceder su contrato a un tercero o terminar el contrato pagando el valor el valor de la cláusula de permanencia si hay lugar a ella.

#### EQUIPOS EN COMODATO Y ASISTENCIA TÉCNICA

**DÉCIMA QUINTA. 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 **EL PROVEEDOR**, entregue a **EL USUARIO** a título de comodato, serán utilizados por **EL USUARIO** 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 **EL PROVEEDOR**, quién se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. 2) Los equipos y elementos necesarios son entregados por **EL PROVEEDOR** a **EL USUARIO** según la siguiente relación en el documento denominado **FORMULARIO DE INSTALACIÓN DE INTERNET FIJO**, que hace parte integral de este contrato.

**DÉCIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCION DE EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO:** Los equipos entregados a título de comodato **AL USUARIO** por parte de **EL PROVEEDOR**, deberán ser devueltos por **EL USUARIO** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la terminación del contrato. **EL PROVEEDOR** coordinará con **EL USUARIO** hora y fecha para recoger y desinstalar en el domicilio en dónde se realizó la prestación del servicio todos los equipos entregados, según el **FORMULARIO DE INSTALACIÓN DE INTERNET FJO**. Si **EL USUARIO** no cumple con la hora y fecha acordados con **EL PROVEEDOR**, este deberá de entregar dentro de los cinco (5) siguientes días hábiles, la totalidad de equipos en la oficina del **EL PROVEEDOR**, ubicada en la Calle 52N # 3FN-

23, Barrio La Flora, de la ciudad de Cali (Valle del Cauca).

**RESPONSABILIDAD PENAL:** En el supuesto de que **EL USUARIO** no entregue los equipos puestos a su disposición en la modalidad de comodato a **EL PROVEEDOR** de acuerdo a lo establecido en la presente cláusula, **EL USUARIO** podrá incurrir 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.

**DÉCIMA SÉPTIMA. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA:** Este contrato es **SIN CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA.**

#### MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

**DÉCIMA OCTAVA. MEDIO DE ATENCIÓN:** **EL PROVEEDOR** cuenta con los siguientes medios de atención: a) Oficina física: Calle 52 Norte No 3 FN- 23 Barrio La flora, b) página web: [www.radionetsoluciones.com](http://www.radionetsoluciones.com) c) Teléfonos fijo: 524 55 99 / 655 54 54 y de soporte técnico: 317, 6491041 y 318 270 19 94 d) Línea de atención al cliente: 318 7117736. E) Correo de atención al cliente: [sac@radionetsoluciones.co](mailto:sac@radionetsoluciones.co) f) PQR [pqr@radionetsoluciones.co](mailto:pqr@radionetsoluciones.co). En caso de que **EL PROVEEDOR** realice algún cambio de los medios de atención informará al usuario.

1 Nuestros medios de atención son: oficina física, página web, y líneas telefónicas gratuitas.

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.

**DÉCIMA NOVENA. RECLAMOS:** **EL USUARIO** podrá realizar petición, reclamación o queja

mediante cualquiera de los medios de atención antes mencionados. **EL PROVEEDOR** responderá en un término de 15 días hábiles. En caso de no responder en el término establecido, operará el silencio administrativo positivo. Es decir que la reclamación fue resuelta a favor de **EL USUARIO.**

**VIGÉSIMA. PROCEDIMIENTO:** Cuando la queja o petición esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; **EL USUARIO** puede insistir en su solicitud ante **EL PROVEEDOR**, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que, si no llega a una solución satisfactoria, se envíe el reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

**VIGÉSIMA PRIMERA. AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** **EL USUARIO** autoriza de manera libre, previa, clara, expresa, voluntaria e informada a **EL PROVEEDOR** para que este efectúe operaciones sobre sus datos personales tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, para los fines relacionados con el objeto del contrato de prestación de servicios de internet fijo suscrito, bajo los criterios establecidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que regulen el tema y la política sobre uso de datos personales que se encuentra vigente en la organización.

De conformidad con lo anterior, se expresa que el tratamiento de dichos datos podrá tener ÚNICAMENTE las siguientes finalidades: Información relativa para la factibilidad de la prestación del servicio. Información de quién suscribe el contrato para su plena identificación en aras de obligarse con **EL PROVEEDOR.** Las demás necesarias y que se presente en el entorno de la ejecución del contrato. PROPIAS DEL SERVICIO. **Parágrafo Primero.** Los datos personales que **EL USUARIO** autoriza para ser tratados por **EL PROVEEDOR** son todos aquellos que con motivo de su vinculación contractual

han sido brindados por aquel. **Parágrafo Segundo.** El responsable del tratamiento de los datos personales del titular serán la Mesa de ayuda, el área de servicio al cliente, el área técnica y área de facturación, siguiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Igualmente, esta área se obliga a garantizar la reserva de la información a personal que no se encuentre debidamente autorizado por el titular. **Parágrafo Tercero: EL USUARIO** autoriza que los datos personales se remitan únicamente a las personas naturales o jurídicas diferentes a la empresa, quienes, para dar cumplimiento a las finalidades taxativamente expuestas anteriormente, los puedan requerir. **Parágrafo Cuarto:** En aras de dar cumplimiento con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, **EL PROVEEDOR** se permite darle a conocer a **EL USUARIO**, como titular de los referidos datos, que cuenta con los siguientes derechos: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o Complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la

Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución, la cual se ceñirá a los términos establecidos en la cláusula sobre supresión de datos en el presente documento; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. **Parágrafo Quinto.** Temporalidad de la autorización. La presente autorización de tratamiento de datos personales perdurará en el término de vigencia de la relación contractual dado que la finalidad de los mismos se supedita al cabal desarrollo de este contrato, y en todo caso, se mantendrá la información de **EL USUARIO** en las bases de datos de **EL PROVEEDOR**, después de finalizado el vínculo CONTRACTUAL, por lo menos diez (10) años en caso de cualquier reclamación o actuación judicial o administrativa. **Parágrafo Sexto.** En el evento en que **EL PROVEEDOR** modifique su política sobre tratamiento de datos personales, deberá notificar sobre los mismos a **EL USUARIO** y si tales modificaciones versan sobre la finalidad que se dará a éstos, solicitará una nueva autorización al respecto. **PARÁGRAFO SÉPTIMO. EL PROVEEDOR** podrá requerir a **EL USUARIO** autorización sobre la circulación de sus datos personales para terceros no contemplados en el presente artículo cuando las necesidades de la compañía así lo ameriten. **Parágrafo Octavo:** Casos en que no se requiere la autorización del Titular es decir de **EL USUARIO** en este contrato, no será necesaria cuando se trate de: Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, o por orden judicial. Datos de naturaleza pública. Casos de urgencia médica o sanitaria. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

**VIGÉSIMA SEGUNDA: SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES:** El titular, es decir **EL USUARIO** en este contrato, tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **EL PROVEEDOR**, la supresión (eliminación) de sus datos personales

cuando: a). Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente. B). Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados. C). Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **EL PROVEEDOR**. **Parágrafo Primero:** Es importante tener en cuenta que el derecho de supresión no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando: El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular. **Parágrafo Segundo.** LAS PARTES acuerdan que en virtud del contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO que vincula al **EL USUARIO** con **EL PROVEEDOR**, la permanencia de los datos de aquel se hace obligatoria para la ejecución de la relación jurídica contractual que tienen las partes, la cual se extenderá hasta el término de diez (10) años después de terminado el contrato.

**VIGÉSIMA TERCERA: REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE RIESGO:** Cuando **EL USUARIO** haya autorizado a **EL PROVEEDOR** para que, en caso de incumplimiento del primero, el segundo lo reporte ante las centrales de riesgo, **EL PROVEEDOR**, deberá actuar de la siguiente manera: Veinte (20) días calendario antes de que la información sea reportada a la central de riesgos, **EL PROVEEDOR** deberá avisarle al usuario para que pueda pagar la suma que adeuda o controvertir el supuesto

incumplimiento. Cuando **EL USUARIO** presente una solicitud de rectificación de la información reportada o alegue que no tiene relación contractual con **EL PROVEEDOR**, este último deberá, en los dos (2) días hábiles siguientes, solicitar a la central de riesgos que se indique que dicha información se encuentra en discusión hasta que sea resuelta la reclamación en forma definitiva. **EL PROVEEDOR** puede reportar a la central de riesgos reclamaciones pendientes que el usuario tenga, señalando expresamente que dicha información se encuentra en discusión hasta que sea resuelta en forma definitiva. Una vez **EL USUARIO** pague la suma que ha sido la causa del reporte, el operador debe actualizar la información ante la central de riesgos a más tardar dentro del mes siguiente.

**VIGÉSIMA CUARTA. RENUNCIA A RECONVENCIÓN JUDICIAL:** **EL USUARIO** renuncia expresamente, a ser reconvenido judicialmente para ser constituido en mora, en caso de retardo o incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

**VIGÉSIMA QUINTA. MÉRITO EJECUTIVO. EL USUARIO** acepta que el presente contrato, sus anexos y las facturas que se generen por la prestación de los servicios, prestan merito ejecutivo en los términos del artículo 422 del Código General Del Proceso y demás normas concordantes o que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

**VIGÉSIMA SEXTA. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO:** Ninguna de las partes será responsable ante la otra por demora o incumplimiento de sus obligaciones o pérdida o daños causado por eventos de fuerza mayor, caso fortuito que afecten la ejecución de los servicios. Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** no puede cobrar por el tiempo en que el servicio fue interrumpido, así como tampoco procederá compensación por indisponibilidad del servicio.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. RENUNCIA A RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO:** **EL USUARIO** renuncia expresamente, al régimen de protección al usuario toda vez que las características del servicio, de la red y la



totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo.

**VIGÉSIMA OCTAVA: DOCUMENTOS Y ANEXOS:**

Todos los documentos y anexos suscritos por **EL USUARIO**, y que guarden relación con este contrato harán parte integral del mismo. Como constancia de aceptación de las cláusulas previstas, a continuación, las partes firman el presente contrato.

**EL PROVEEDOR.**

\_\_\_\_\_  
**HERNAN SANDOVAL RUBIO**

C.C. 93.288.024 Líbano.

Representante Legal

**EL USUARIO.**

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

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)