



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 el cumplimiento de obligaciones.

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y TELINNOVA 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 a la iniciación\*.

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestar le los servicios que usted elija\*:  
Telefonía fija ☐ Internet fijo ☐ Televisión ☐  
Servicios adicionales \_\_\_\_\_  
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

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.telinnova.com/normatividad](http://www.telinnova.com/normatividad) de calidad.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. \_\_\_\_\_

Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

Dirección Servicio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

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.

CONDICIONES COMERCIALES

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Valor total

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



AUTORIZACIÓN DE REPORTES E INFORMACIÓN ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS:

Mediante el presente contrato, el SUSCRITOR autoriza en forma expresa **Telinnova S.A.S** a remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a su cargo y a favor de **Telinnova S.A.S** o información positiva del SUSCRITOR, así como solicitar información sobre su comportamiento en sus relaciones comerciales. El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bancos de datos será previamente informado al SUSCRITOR, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma, con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Si dentro del término antes señalado, el SUSCRITOR paga las sumas debidas, **Telinnova S.A.S** no efectuará tal reporte.

USO DE DATOS PERSONALES: **Telinnova S.A.S** como responsable de los Datos Personales se compromete a garantizar y respetar el derecho de hábeas data de sus titulares en los términos dispuestos en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes, para lo cual cuenta con la Política de Datos Personales que puede ser consultada en [www.telinnova.com](http://www.telinnova.com) y puntos de atención. El Titular tiene derecho a autorizar el tratamiento de sus datos de manera previa, expresa e informada, así como acceder, actualizar, rectificar, revocar o solicitar la supresión y presentar reclamos. Para el ejercicio de sus derechos cuenta con los canales de atención dispuestos por **Telinnova S.A.S**. Para la adecuada prestación de servicio, es necesario que **Telinnova S.A.S** mantenga en sus bases de datos la información relacionada con la identificación de los clientes y aquellos datos que por su naturaleza se derivan de la ejecución, para la satisfacción de los deberes y derechos de las Partes, producto de la celebración y ejecución del contrato, que sean pertinentes por los efectos de la prestación de los servicios y cumplimiento de la normatividad vigente, en ese sentido, dicha información será conservada y tratada por **Telinnova S.A.S** para dichos propósitos y durante el tiempo necesario derivado de la relación contractual. En este orden de ideas, se constituye como un deber contractual mantener estos datos en la base de datos de **Telinnova S.A.S** para estos propósitos y por efectos de este contrato. (art. 9 Decreto 1377 de 2013)



Huella

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



EL usuario declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en la redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de agosto 03 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002 y código penal artículos 218 y 219 A y normas que lo modifiquen y/o adiciones; además se obliga a prevenir y no permitir el acceso a los menores de edad a dichos contenidos. sí y de conformidad con lo señalado por la Ley 679 de 2001 y el decreto 1524 de 2202, el usuario deberá cumplir con los señalado en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 que se indican a continuación, so pena de las sanciones administrativas y penales contempladas en tales disposiciones:” Artículo 4. PROHIBICIONES: Los proveedores o servidores, administradores y usuario de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que implique directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imagen o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas sean menores de edad. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o links sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relavo a menores de edad.” Artículo 5. 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 frente a menores de edad que se tenga conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociados a menores. 2. Combar con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. 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 sus hijos de material ilegal ofensivo o indeseable en relación con menores de edad “

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 679 de 2001 del ministerio de las telecomunicaciones y tecnologías de la información, hace el filtrado y restricción de las páginas de pornografía infantil, además de ello de ninguna manera restringe la navegación o bloquea la navegación web y acceso a internet, por lo tanto, de ninguna manera limita el acceso de nuestros clientes dando cumplimiento a lo convenido con el ministerio de las TIC’S.



Huella

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