



Nº **{{id_servicio}}**

**CONTRATO ÚNICO
CONVERGENTE SERVICIOS
FIJOS Y MÓVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **ATENEA TELECOMUNICACIONES S.A.S.**, por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de 6 meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicia

LOS SERVICIOS

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Internet fijo Televisión Telefonía fija

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Internet móvil Telefonía móvil SMS

El cobro por la efectiva prestación de los servicios móviles se realizará a partir de la activación del plan.

Productos o servicios adicionales: _____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de dd/mm/aaaa

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato No. **{{id_servicio}}**

Nombre / Razón Social: **{{ cliente_nombre }}** **{{ cliente_apellidos }}**

Identificación: **{{ cliente.cedula }}**

Correo electrónico: **{{ cliente.user.email }}**

Teléfono de contacto: **{{ cliente.telefono }}**

Dirección Servicio: **{{ cliente.direccion }}** / **{{ cliente.localidad }}**

Municipio: **{{ cliente.ciudad }}** Departamento: **Santander**

Estrato: **{{ cliente.informacion_adicional }}**

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo

{{ plan_internet.nombre }}

\$ {{ plan_internet.precio }}

Televisión cerrada

Televisión digital

Telefonía fija

Descripción

Servicios adicionales

Descripción

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	\$ \$ {{ plan_internet.precio }}
------------------------------------	----------------------------------

VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	
--------------------------------------	--

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS

Los beneficios del paquete de servicios son:

{{ plan_internet.nombre }}

INCREMENTOS TARIFARIOS

Atenea Telecomunicaciones SAS podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de 6 % del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

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, la SIM 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 y avisar al operador en caso de robo o pérdida de la SIM o el equipo móvil; 6) usar equipos móviles homologados y 7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10) actuar de buena fe; 11) mantener actualizada la información de contacto.

No obstante, usted puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la

Para los servicios fijos:

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día **FECHA_INICIO_TAG**.

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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 nuestra página web:

<https://ateneatelecomunicaciones.com/documentacion-legal/>

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 O TERMINACIÓN

ESPACIO EN
BLANCO

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, aplicable únicamente para servicios jos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

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 (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión servicios fijos:

\$0

respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura.

Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, sean del segmento jo o del segmento móvil, de manera independiente, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

SUSPENSIÓN

Servicios fijos: 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. Si el paquete de servicios incluye servicios del segmento móvil y del segmento fijo, usted podrá recibir una factura por cada segmento.

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. Usted puede pagar los servicios fijos y móviles de manera separada.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Los servicios fijos y móviles se suspenderán de manera separada dependiendo sobre cuál de ellos recaerá el impago. 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 una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de siguiente 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.

SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS**CLAUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA**

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicios fijos, NO APLICA SOBRE EL PLAN DE SERVICIOS MÓVILES.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

Nuestros medios de atención son:

- Línea Telefónicas: 316 694 9474 / Línea Gratuita 01 8000 930 152
- Whatsapp: 316 694 9474
- Página web: www.ateneatelecomunicaciones.com
- Email: atencionalcliente@ateneatelecomunicaciones.com
- Oficina Principal San Gil, Carrera 9 # 9-51
Sede Socorro, Carrera 14 # 11-75
Sede Vado Real: Calle 5 # 5-126
Sede Charalá, Carrera 14 # 23-64
Sede Oiba, Carrera 7 # 9-41

1

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.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión

\$ 450.000

Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión

\$ {{ servicio.costo_instalacion }}

Fecha de inicio de la permanencia mínima

FECHA_INICIO_TAG

Fecha de finalización de la permanencia mínima

FECHA_FINAL_TAG

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$250.000	\$208.334	\$166.668	\$125.000	\$83.336	\$41.666

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

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.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

Atenea Telecomunicaciones SAS. entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio
Equipo ONT 5G (FIBRA ÓPTICA)	Nuevo	\$150.000
Antena de radiofrecuencia (radio enlace)	Nuevo	\$450.000
Router Tplink (radio enlace)	Nuevo	\$80.000

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos.

El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a 316 694 9474.

OTRAS CONDICIONES

{{firma}}

Aceptación contrato mediante rma o cualquier otro medio válido

Fecha FECHA_INICIO_TAG

ESPACIO EN
BLANCO

1. EQUIPOS. éstos serán facturados y debidamente cancelados por parte del cliente en caso de daño, pérdida, hurto, incluyendo daños derivados por variaciones de energía, descargas atmosféricas o el mal uso de los equipos, conforme el valor comercial de los mismos. 2. CARGOS ADICIONALES: Las partes acuerdan que podrán incluirse otros cargos derivados de la prestación del servicio como; Cargos Eventuales: 1. Cargo por cada solicitud de traslado de equipos a una nueva dirección según la tarifa vigente. Costo de traslado \$50.000 2. Visitas Técnicas \$30.000, Cuando se presenten fallas en el servicio por causas imputables al cliente, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los equipos, problemas técnicos originados por la red interna del cliente, virus o cualquier otra, que sea de su responsabilidad, el cliente autoriza a través del presente documento cobrar el valor correspondiente en la siguiente factura. 3. Excedente por metro de cable adicional al autorizado para la instalación \$0, al momento de realizar instalaciones y traslados solicitados por usted. 3. VELOCIDAD: No podemos garantizar vía wifi, la velocidad contratada, toda vez que ésta depende de múltiples aspectos, que no son siempre directamente imputables al proveedor del servicio, por ejemplo: equipos, configuración, tarjetas de red, obstáculos físicos permanentes y/o transitorios, entre otros.



**CONTRATO ÚNICO
CONVERGENTE SERVICIOS
FIJOS Y MÓVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO**

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Autorizo voluntariamente, para que reporte, consulte y divulgue a cualquier operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información referente a mi comportamiento como cliente que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de DATA CREDITO, CIFIN, COVINOC o de cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos y condiciones consagrados en la ley 1266 de 2008 y demás normas que lo modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, autorizo, expresa e irrevocablemente a **Atenea Telecomunicaciones SAS.**, para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a mis relaciones comerciales que tenga con el Sistema Financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el Exterior, en cualquier tiempo. PARÁGRAFO: La presente autorización se extiende para que **Atenea Telecomunicaciones SAS.**, pueda compartir información con terceros públicos o privados, bien sea que éstos ostenten la condición de fuentes de información, operadores de información o usuarios, con quienes EL CLIENTE tenga vínculos jurídicos de cualquier naturaleza, todo conforme a lo establecido en las normas legales vigentes dentro del marco del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo SARLAFT de **-Atenea Telecomunicaciones SAS.** acorde con las disposiciones de la Ley 1266 de 2008.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a **Atenea Telecomunicaciones SAS.** para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la empresa y para los fines relacionados con su objeto social y en especial para fines legales, contractuales, comerciales descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Empresa. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica acorde con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012.

PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d). Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

{{firma}}

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO: CC

NÚMERO DOCUMENTO: {{ cliente.cedula }}

FECHA: FECHA_INICIO_TAG

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