

**HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S.**

Nit 900.760.531-4

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S.**, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación son 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automática- mente por un plazo igual al inicial ☒ *

EL SERVICIO

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

Telefonía fija ☐ 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

Nombre/Razón Social:

Identificación:

Correo:

Teléfono de contacto:

Estrato:

Departamento:

Municipio:

Dirección Suscriptor:

CONDICIONES COMERCIALES**CARGO INSTALACIÓN: \$ 0****TIPO DE INSTALACIÓN: BASICA****INTERNET FIJO****VALOR MENSUAL DEL PLAN:****PLAN CONTRATADO:****TIPO DE USO DEL SERVICIO:****SERVICIO ADICIONAL****CARGO FIJO MES**

\$ _____

PROMOCIONES APLICABLES

DESCRIPCIÓN: _____

VIGENCIA: _____

VALOR: \$ _____

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por 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 del incumplimiento de estas obligaciones.

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.hiz.co

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 usted 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 hacer la solicitud de modificación con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

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 **30** 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 un mes para 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.

HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S procederá a cancelar el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del usuario ocasionado por la falta de pago por dos (2) periodos de facturación consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto antes de la fecha oportuna de pago prevista en la factura y el y el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas. Dado el caso, se procederá al retiro de los equipos entregados a título de comodato.

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.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web www.hiz.co, líneas telefónicas (1)4954449 y 01800911449, correo electrónico servicioalcliente@hiztel.co, WhatsApp 318-4043-274 y en las redes sociales.

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 y aplica para internet y telefonía.

Si no esta de acuerdo con nuestra respuesta

4

Cuando su queja o petición sea por el servicio de Internet, y esté relacionado con actos negativos del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte o 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.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA * ☒

En consideración a que le estamos difiriendo el pago del valor por conexión, 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	\$500.000
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo de conexión	\$370.000
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 \$370.000	MES 2 \$339.163	MES 3 \$308.330	MES 4 \$277.497	MES 5 \$246.664	MES 6 \$215.831
MES 7 \$184.998	MES 8 \$154.165	MES 9 \$123.332	MES 10 \$92.499	MES 11 \$61.666	MES 12 \$30.833

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.

Costo por reconexión: \$ 19.491

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.

1. HIZ TELECOMUNICACIONES SAS podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sin necesidad de requerimiento previo o judicial y sin lugar a contraprestaciones, ni indemnizaciones de ninguna clase por este hecho, cancelando el servicio, lo que incluye el acceso a cuentas de correo electrónico asignadas en virtud de los servicios prestados, así como la desinstalación de todos los equipos suministrados por HIZ, en los siguientes eventos: (I) En caso de incumplimiento por parte de EL CLIENTE de cualquiera de las normas que regulen el servicio, bien sea que provengan de las autoridades gubernamentales competentes o del presente contrato. (II) En caso de que la información suministrada no sea veraz o no pudiese ser verificada. (III) Por utilizar el servicio para fines diferentes a los acordados en el presente contrato, prestación de servicios a terceros sin autorización expresa o por fuera de la ley, así como de conectarlo a redes públicas, privadas o de terceros. (IV) Por fuerza mayor o caso fortuito debidamente probado, que haga imposible la continuación del mismo. (V) Por incumplimiento en el pago de dos (2) facturas. (VI) Por fraude. (VII) Por permitir usar el servicio con fines de explotación, pornografía, turismo sexual y demás formas de abuso sexual contra menores de edad. (VIII) Permitir el acceso a internet a menores de edad, para obtener información no apta para menores. PARAGRAFO: al momento de terminar el contrato por cualquier causa, EL CLIENTE debe proceder a entregar los equipos arrendados, recibidos en calidad de comodato o cualquier otro título a HIZ TELECOMUNICACIONES SAS en un plazo de 8 días hábiles. CLAUSULA PENAL: En caso de resolución del presente contrato por decisión unilateral de EL CLIENTE, éste deberá cancelar todas las deudas que por concepto de utilización del servicio y/o equipos se le hayan suministrado.

2. El usuario responde por los equipos entregados para prestación y operación del servicio y autoriza el cobro de su reposición por daño o pérdida. Deberá entregarlos a la terminación del contrato del modo establecido en la regulación, de no hacerlo pagará el valor comercial de los mismos.

Equipo	Modelo	Valor comercial
Antena		\$ 400.000
Routter		\$ 160.000
ONT		\$ 250.000

3. Tarifas IVA incluido. Tarifas por estratos válido para Arjona, sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura. Las tarifas para planes de internet en estratos 1,2 y 3 no les aplica IVA (Estatuto tributario).

ANEXOS LEGALES

Esta hoja de ANEXOS hace parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos y obliga a las partes a lo siguiente:

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, complementa o adiciona; por medio de la presente EL USUARIO autoriza a HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S., a utilizar, almacenar, circular o suprimir sus datos personales con fines contractuales. Del mismo modo nos autoriza a utilizar sus datos personales con la finalidad de: (I) Comunicar eficientemente información propia de HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S, así como de nuestras filiales o afiliados comerciales, sobre productos, promociones, servicios, ofertas. (II) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con él o los servicios adquiridos. (III) Evaluar la calidad de los servicio (s). (IV) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios. (V) Participar en programas de lealtad con beneficios. (VI) Realizar estudios de mercadeo sobre hábitos de consume. (VII) Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S. (VIII) Las demás finalidades para cumplir los fines de mercadeo. Para efectos de revocar o autorizar la presente usted puede dirigirse al portal www.hiz.co

AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE DE DATOS DEL CLIENTEA CENTRALES DE RIESGO

Lea cuidadosamente la siguiente cláusula y pregunte lo que no comprenda.

Por medio de la presente autorizo de manera irrevocable a la empresa HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S, en adelante HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S o quien sea en un futuro su acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S, pueda llevar a cabo las siguientes actividades:

A) Consultar en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o un servicio y contraer cualquier obligación para con HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S o para con los terceros quienes tienen suscritos convenios con el propósito.

B) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren base de datos, la información sobre el comportamiento de mis obligaciones, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenio de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como deudor después de haber cruzado el procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.

C) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las superintendencias que ejercen sus funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuera el caso. D) Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos.

Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo comprendido a cabalidad por lo cual en señal de entendimiento y aceptación de sus alcances e implicaciones lo suscribo.

ADMINISTRADOR DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

EL USUARIO declara de manera voluntaria que:

(I) los recursos utilizados para la ejecución del presente contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán usados para efectos de financiar actividades terroristas; (II) El usuario o sus socios, no tienen registros negativos en las listas de control de riesgo establecidas por los órganos correspondientes en la lucha anticorrupción; (III) En desarrollo de su objeto social no incurra en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquiera otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones.

PROHIBICIÓN DE REVENTA

Por medio de la presente el USUARIO contrata servicio exclusivamente para uso residencial o corporativo propio, por lo que queda expresamente prohibido la realización de actos de reventa, comercialización o transferencia del servicio a terceros, o en cualquier caso, de compartición de recursos fuera del domicilio para el que se haya solicitado la provisión del servicio.

PROHIBICIONES PARA PREVENIR EL ACCESO A MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA

EL USUARIO deberá dar estricto cumplimiento a los deberes y prohibiciones de que trata la ley 679 de 2001, la Ley 1336 de 2009 y el Decreto 1524 de 2002, compilados por el decreto 1078 de 2015; También en el Código Penal, art.218 y 219.

Ley 679 de 2001: Art. 7 PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán:

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. Art.8 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 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/filtrado 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. HIZ hace público en su sitio web www.hiz.co, estos mecanismos.

Así tal como lo dispone el Decreto 1524 de 2002 Cap.1- Título 10, las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones para el cumplimiento a la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URLs con contenido de pornografía infantil. Se advierte que su incumplimiento acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE:

Fecha:

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