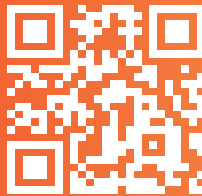




**LATINNETWORK**  
NIT: 900407868-9

**CONTRATO ÚNICO DE  
SERVICIOS FIJOS**



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y \_\_\_\_\_, 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

Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_

Apellido \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Fecha de expedición \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Correo electrónico 1 \_\_\_\_\_

Correo electrónico 2 \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_ Barrio \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Teléfono 1 \_\_\_\_\_ Teléfono 2 \_\_\_\_\_

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Equipo Nuevo? Si  No

Equipo de Terceros? Si  No

Mac del Dispositivo \_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_

Cableado Nuevo? Si  No

Valor total \$ \_\_\_\_\_

Tenga en cuenta que la compañía, al inicio de cada año de calendario, o en cualquier momento (previa información remitida con al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, para ambos casos) podrá modificar el valor que usted ha pactado en el presente contrato de prestación de servicios. Tal aumento obedecerá a la ponderación de varios factores como lo son: incrementos en el IPC, realidad del mercado y las directrices impartidas por las autoridades competentes. En ningún caso, en el mismo año, habrá un incremento superior al 100% de la tarifa inicialmente pactada.

Velocidad contratada: \_\_\_\_\_ Mbps

\* Espacio diligenciado por el usuario

### 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 página web: <https://latinnetwork.com.co/childProtection.html>).
- 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://latinnetwork.com.co/indicadores.html>

Contrato N°: \_\_\_\_\_

### 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 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 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:  
Página web: <https://latinnetwork.com.co>  
Línea telefónica y WhatsApp: +57 314 590 7709

**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

## 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.

Coste reconexión: \$0

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.

## INTERNET SANO

Usted puede consultar en <https://latinnetwork.com.co/childProtection.html> las prohibiciones y deberes previstos en la Ley 679 de 2001 (Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución), compilados en el decreto 1078 de 2015, los cuales declara conocer, aceptar y tener en cuenta a la hora de usar los servicios fijos contratados.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Tenga en cuenta que las características principales del servicio contratado (velocidad, calidad, etc.) pueden verse afectados por algunos factores sobre los que tiene control el operador (por ejemplo: mantenimientos programados, arreglos en la infraestructura, etc) y por algunos otros factores ajenos al mismo, (por ejemplo: número de equipos conectados simultáneamente a una misma red wifi, lugares y objetos que interfieren en la distribución de la señal wifi, objetos y materiales que atenúan la señal inalámbrica, ubicación lejana del cable modem, etc.) con la aceptación del presente contrato usted declara conocer y aceptar las condiciones para un aprovechamiento eficiente del servicio contratado que se encuentran en [www.latinnetwork.com.co](http://www.latinnetwork.com.co)

## COMODATO DE EQUIPOS

Los equipos que le fueron entregados para la prestación del servicio, y que se entienden recibidos a satisfacción a título de comodato con la firma de la orden de instalación del servicio, son propiedad de LATINNETWORK SAS y en tal sentido usted facilitará la devolución de los mismos a la terminación del presente contrato. Su renuencia en este sentido lo hará responsable ante la compañía de pagar el valor comercial de dichos equipos, para lo cual se generará la correspondiente factura. Sumado a esto, será reportado ante las centrales de riesgo pertinentes.

Aceptación de nuestra política de comodato mediante firma o cualquier otro medio válido

## ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Impresión dactilar

CC/CE

FECHA

Al firmar este documento acepta nuestra política de tratamiento de datos personales y la consulta en centrales de riesgo. Las cuales pueden ser consultadas en nuestra página: <https://latinnetwork.com.co>

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