

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Sinergy Soluciones Integrales SAS, 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

Contrato No. _____
 Nombre / Razón Social _____
 Identificación _____
 Correo electrónico _____
 Teléfono de contacto _____
 Dirección Servicio _____
 Barrio: _____ Estrato: _____
 Departamento _____ Municipio _____
 Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Nuevo
 Modificación

OFERTA CONTRATADA - INTERNET

Tipo de Servicio: Internet Resid. B. Ancha Ultra B.A
 Ultimo Kilómetro: F.O. R.E. Otro
 Plan: Descarga /Subida
 Costo mensual plan: \$
 Cargo Instalación:\$

OFERTA CONTRATADA - TELEVISIÓN

Plan TV: Plan TV Estándar Plan Básico HD Plan FullHD
 TV Incluidas:
 Costo mensual plan: \$
 Cargo Instalación:\$

Servicios Adicionales:

Costo Mensual / Costo Instalación

IP Pública	Cant.	\$	\$
TV	Cant.	\$	\$

Equipos y accesorios entregados en comodato:

Sujeto a condiciones de entrega detalladas en el acta de servicios.

Observaciones:

Pago Único por Instalación \$

Valor Mensual \$

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 participe 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 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: sinergy.com.co/content/ProteccionUsuario

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 ___ 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, suspendemos 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: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 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 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.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA INTERNET						
Valor total del cargo por conexión						\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión						\$240.000
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	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	
\$240.000	\$220.000	\$200.000	\$180.000	\$160.000	\$140.000	
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
\$120.000	\$100.000	\$80.000	\$60.000	\$40.000	\$20.000	
CLÁUSULA DE PERMANENCIA TELEVISIÓN						
Valor total del cargo por conexión						\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión						\$120.000
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	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	
\$120.000	\$110.000	\$100.000	\$90.000	\$80.000	\$70.000	
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
\$60.000	\$50.000	\$40.000	\$30.000	\$20.000	\$10.000	

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 DE 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. Costo reconexión: \$7.800

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.

SINERGY informa al USUARIO que con la contratación de los servicios adquiere una oferta general y no caracterizada. **Suspensión y terminación del contrato:** Los servicios serán suspendidos por el no pago de 1 factura, debiendo el usuario pagar cargo de reconexión. Suspendido el servicio operará la terminación por incumplimiento (no pago de 2 facturas consecutivas), así como por: fuerza mayor/caso fortuito, uso inadecuado de la red o del servicio, prevención de fraude, existencia de condiciones técnicas que hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio, incumplimiento de obligaciones. **Obligaciones de los usuarios adicionales a las principales:** Como USUARIO de servicios me obligo a: **1)** informar a SINERGY cualquier interrupción, deficiencia o daño que ocurra en las instalaciones o infraestructura dispuesta para prestarme el servicio; **2)** SINERGY me informa y reconozco que como USUARIO soy responsable de garantizar la seguridad de las instalaciones y acometidas internas dispuestas para prestarme el servicio; **3)** Previa identificación plena de los funcionarios de Sinergy, autorizar el ingreso de personal técnico para realizar instalaciones, revisiones y mantenimientos; **4)** Responder por los daños y/o deterioro de los equipos que se instalen para prestarme los servicios contratados; **5)** Restituir los equipos dispuestos para la prestación del servicio y que me fueron entregados en comodato y propiedad de SINERGY, cuando termine el contrato y en las condiciones en que fueron recibidos, salvo el deterioro propio del uso, de no devolverlos deberé pagar el valor comercial de los mismos, de igual forma autorizo su cobro de reposición por daño o pérdida; **6)** Conozco que los principales factores que limitan la velocidad de mi conexión a internet son los siguientes: consumo excesivo del ancho de banda por apps, congestión de red WIFI, fallas y congestión en redes troncales y de acceso, entre otros. La velocidad contratada podrá disminuir al usar WIFI, dependiendo del entorno y la distancia del módem; **7)** Conozco que puedo cambiar y/o modificar los planes, debiendo encontrarme al día por todo concepto con SINERGY, para lo que fui informado que cuando realice cambios o cancele servicios perderé todos los beneficios y/o promociones del plan anterior; **8)** La vigencia del contrato inicia a partir de la instalación del servicio o vencimiento del beneficio promocional del servicio gratuito cuando aplique; si el usuario cancela los servicios durante la vigencia del beneficio promocional deberá pagar los costos de conexión; **9)** conozco y acepto que el servicio que me presta SINERGY es para mi uso y que no podré efectuar reventa o conexiones no autorizadas a la red sin previa autorización escrita por parte de SINERGY, siendo esto causal para que SINERGY dé por terminado de forma inmediata los servicios; **10)** A entregar información veraz y verificable y actualizar la información personal, institucional, comercial, financiera cada vez que haya un cambio en la misma y/o cuando SINERGY se lo solicite, suministrando los soportes documentales correspondientes.

Aumento de tarifas: SINERGY podrá aumentar las tarifas en cualquier tiempo, sin exceder anualmente el 50% de la tarifa vigente antes del incremento, más un porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior. Cuando se presente cambios en las tarifas SINERGY se las informará al USUARIO de conformidad con lo establecido en la regulación correspondiente. Informadas las tarifas de no estar de acuerdo, el usuario podrá terminar el contrato en los 30 días siguientes. Este contrato podrá ser terminado y exigible judicialmente por incumplimiento de cualquier obligación del USUARIO, el que con la factura se construyen título ejecutivo.

Firma: _____

Nombre/Repr Legal: _____

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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

ANEXO CLÁUSULAS ADICIONALES AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS SINERGY SOLUCIONES INTEGRALES SAS

El presente anexo hace parte integral del contrato único de servicios fijos y obliga a las partes en lo que se establece en las siguientes cláusulas:

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De manera previa, expresa e informada doy mi consentimiento libre y voluntario a SINERGY SOLUCIONES INTEGRALES SAS identificada con Nit 900.103.793-1 como responsable del tratamiento de mis datos personales, o a quien represente sus derechos, para que con los datos personales, privados, semiprivados y sensibles de mi propiedad, que han sido suministrados en virtud de la relación contractual que origina esta autorización, realice el tratamiento de los mismos, los transfiera o transmita, con fines directamente relacionados con el vínculo contractual que dio origen al otorgamiento de esta autorización. Así mismo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, sin perjuicio del derecho que me asiste como usuario de abstenerme de autorizar el tratamiento de datos sensibles, autorizo de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa al tratamiento de mis datos sensibles (huella dactilar), con la finalidad de validar mi identidad. A estos efectos, la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. Del mismo modo y en los términos establecidos en la ley 2300 de 2023, autorizo de manera expresa a SINERGY para que puedan ofrecer productos o servicios a través de cualquier medio o canal; realizar gestión de cobranza; suministrar información comercial, legal, estadísticas, encuestas; incluyendo contactarme para estos fines mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, audio, WhatsApp, correo electrónico, información a través del sistema y visitas. He sido informado previamente: que el tratamiento de mis datos se realizará conforme a la Política de Tratamiento de la Información publicada en www.sinergy.com.co de las finalidades con las que se recopilan mis datos, los derechos que tengo como titular: (a) conocer, actualizar, corregir o suprimir la información entregada, (b) solicitar prueba de la autorización otorgada, (c) ser informado previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales, (d) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, (e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantía. Solo procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que se ha incurrido en conductas contrarias a la ley. Acceder gratuitamente a mis datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento; así mismo, que es facultativo suministrar datos sensibles entendidos estos como aquellos que afectan mi intimidad como titular, que puedan dar lugar a discriminación, los que revelan: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, los relativos a la salud, vida sexual, entre otros, así como mis datos biométricos: reconocimiento de una característica física e intransferible de las personas, como la huella digital, facial, entre otros y que para el ejercicio de mis derechos puedo presentar consultas, solicitudes o reclamos a través de las oficinas de atención de SINERGY, por la página web o en el correo electrónico reclamacionesyrequerimientos@sinergy.com.co Autorizo a SINERGY para que utilice los datos que he incluido en el presente contrato, demás documentos suministrados, con el fin de que me envíe información a través de mis teléfonos de contacto y/o a mi correo electrónico; con fines comerciales, publicitarios, relacionados con mis servicios, campañas publicitarias, recomendaciones y demás actividades que desarrolle SINERGY.

Firma: _____

Acceptación de la autorización TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES,
a través de firma o cualquier otro medio valido

AUTORIZACIÓN CONSULTA Y REPORTE OPERADORES DE INFORMACIÓN

Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a SINERGY SOLUCIONES INTEGRALES SAS o a quien represente sus derechos, para que, a partir de los servicios que me preste y cualquier obligación que contraiga con SINERGY y/o para con los terceros con quienes tienen suscrito convenios con tal propósito y con fines estadísticos y de información financiera o comercial consulte, informe, reporte, procese o divulgue, a los operadores de información todo lo referente a mi comportamiento como usuario, nacimiento, modificación, extinción de los servicios y obligaciones por mi contraídas o que llegare a contraer con SINERGY; para el efecto podrá: **I)** Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de información toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, el manejo de mis productos, mi capacidad de pago, para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación con SINERGY o para con los terceros con quienes tienen suscrito convenios con tal propósito; **II)** Reportar a las

centrales de información, datos sobre los servicios que adquiera, mi comportamiento como cliente de aquellas obligaciones de contenido patrimonial con SINERGY o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios esta naturaleza, el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como cliente; **III)** Enviar la información mencionada a las centrales de información y riesgo de manera directa y, también, por intermedio de las Superintendencias o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales; **IV)** Conservar la información reportada en las centrales de información y riesgo, con las debidas actualizaciones durante el tiempo que la misma ley establezca, de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago de las obligaciones la información indicada en los literales I) y II) de esta cláusula.

Firma: _____

Acceptación de la autorización CONSULTA Y REPORTE CENTRALES DE RIESGO,
a través de firma o cualquier otro medio valido

PROHIBICIONES Y DEBERES PARA LA PREVENCIÓN CONTRA PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, el USUARIO deberá acatar las siguientes PROHIBICIONES: EL USUARIO no podrá bajo ningún medio y en ningún caso: **I)** Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; **II)** 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; **III)** Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad, así como los siguientes DEBERES: Son deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, los siguientes: **I)** 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; **II)** Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; **III)** Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; **IV)** 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. EL USUARIO tampoco podrá en ningún caso, para los servicios contratados a SINERGY, alojar contenidos de pornografía infantil o que muestren indicios de participación de menores de edad.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

EL USUARIO certifica que cumple con las obligaciones que bajo la legislación vigente le correspondan para apoyar la prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo. En tal sentido de manera voluntaria y dando certeza que todo lo aquí consignado es cierto, declara: **I)** Que los bienes y recursos que posee y con los que la paga las obligaciones a su cargo no provienen de ninguna de las actividades ilícitas contempladas en la ley, y que no admitirá que terceros efectúen pagos en su nombre con fondos provenientes de actividades ilícitas señaladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione; **II)** El USUARIO, sus socios, accionistas o administradores, no se encuentran registrados en listas de control de riesgo de lavado de activos nacionales o internacionales y en aquellas establecidas en la lucha contra la corrupción y/o financiación al terrorismo y que puedan ser consultados en las mismas; **III)** En desarrollo de su objeto social, no incurre ni incurrirá en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique, reglamente o adicione; **IV)** El USUARIO declara que no se encuentra en ninguna de las lista establecidas a nivel nacional o internacional para control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo, así mismo se responsabiliza para en caso de representar persona jurídica, sus empleados, administradores, accionistas tampoco se encuentren en las referidas listas.