DM SOLUCIONES TELEMATICAS SAS
NIT : 900.626.617-6
Sede Principal: TRANVERSAL 16A NO. 8B – 90 Barrio La CASCADA
Tauramena - Casanare
314 485 2902
www.dmsoluciones.com.co

Nº_____

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y DM SOLUCIONES TELEMATICAS 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*:
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

Contrato No. _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación_____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio _____Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

PLAN	VALOR
3 MEGAS RESIDENCIAL	
5 MEGAS RESIDENCIAL	
10 MEGAS RESIDENCIAL	
3 MEGAS COMERCIAL	
5 MEGAS COMERCIAL	
10 MEGAS COMERCIAL	

Valor total

* 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 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.

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.dmsoluciones.com.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 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, 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: 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 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

Mes 1 $...	Mes 2 $...	Mes 3 $...	Mes 4 $...	Mes 5 $...	Mes 6 $...
Mes 7 $...	Mes 8 $...	Mes 9 $...	Mes 10 $...	Mes 11 $...	Mes 12 $...

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.

LARGA DISTANCIA (no aplica)

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 empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: $_____

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.

Condiciones Comerciales

1. El usuario debe informar a DM SOLUCIONES TELEMATICAS SAS (en adelante DM SOLUCIONES) cualquier daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura, así como cualquier conexión fraudulenta. El usuario es responsable de garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas. En consecuencia responderá hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas.

2. El usuario debe responder por daños o deterioro de los equipos que DM SOLUCIONES instale en el predio para la prestación de los servicios. Debe devolver los equipos recibidos, los cuales son entregados en comodato, y son propiedad de DM SOLUCIONES. En caso de no entregarlos, será responsable, y autoriza a DM SOLUCIONES para cobrar el valor comercial de los equipos.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA

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

ANEXO A CONTRATO DE SUSCRIPCION A DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO

PORNOGRAFIA INFANTIL: En cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en el Decreto 1524 del 2002 en su Artículo 7, compiladas en el decreto 1078 del 2015, los usuarios del servicio de acceso a INTERNET deberán atender las siguientes prohibiciones y deberes. Su incumplimiento acarreará la aplicación de sanciones administrativas y penales contempladas en la ley 679 de 2001 y en el artículo 2.2.10.3.3 del decreto 1078 de 2015

ARTÍCULO 2.2.10.2.1 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.

ARTÍCULO 2.2.10.2.2 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 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.

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION DM SOLUCIONES SAS: De acuerdo con lo establecido en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, que regula la protección de datos personales y en especial la atención de consultas y reclamos relacionados, DM SOLUCIONES TELEMATICAS SAS (en adelante DM SOLUCIONES) en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa las disposiciones en esta materia:

INFORMACION GENERAL DEL RESPONSABLE: La empresa FIESTA responsable del tratamiento de la información ubicada en TRANVERSAL 16A NO. 8B – 90 Barrio La CASCADA Tauramena – Casanare, manejará lo concerniente a las bases de datos y se compromete al manejo, administración y conservación de la información que reposa en el archivo propio con el fin de dar el uso correcto a los mismos. Con correo electrónico de contacto: servicioalcliente@dmsoluciones.com.co

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION: Por medio de las políticas del tratamiento de la información la empresa DM SOLUCIONES pretende dar correcto uso de la información que en sus archivos reposa, acorde a las políticas de protección de información vigentes para no violar el derecho de la intimidad. Esta política pretende establecer unos términos y condiciones de personas naturales y jurídicas provenientes de un mismo sector económico, llámense clientes o proveedores con el fin de generar una correlación y un vínculo comercial basado en la confianza mutua y poner a disposición de propios y extraños los canales de comunicación para la consecución de un objetivo en común. La política establece los diferentes canales de comunicación con la empresa DM SOLUCIONES sean a través del correo electrónico: servicioalcliente@dmsoluciones.com.co o al número de teléfono celular (57) 314 485 3902 , o personalmente en las instalaciones de la compañía. La empresa DM SOLUCIONES se reserva el tratamiento de la información declarada sea por proveedores o clientes y no terceriza de ninguna forma dicha información con el fin de proteger a los usuarios de la misma.

FINALIDAD DE LA INFORMACION La información solicitada por nosotros es única y exclusivamente de uso de la empresa DM SOLUCIONES con un fin específico que es la consolidación de relaciones comerciales tanto con clientes como proveedores. Los titulares de la información son utilizados con fines netamente informativos dentro de la compañía, sea para adquirir algún producto o servicio o para la venta de los mismos, dicha información se utiliza para el área de contabilidad y poder aclarar mes a mes aspectos tributarios en la (Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN).

DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES La Ley 1581 de 2012 establece que los Titulares de los datos personales tendrán los siguientes derechos: ⁾ Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. ⁾ Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la citada ley. ⁾ Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales. ⁾ Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la citada ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. ⁾ Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. ⁾ Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

MODIFICACIONES DE LAS POLITICAS Cualquier cambio en el manejo de las políticas de información será notificado por parte del responsable de la misma DM SOLUCIONES a los titulares con el fin de evitar inconvenientes futuros.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:

Los usuarios también deben tener en cuenta las prohibiciones y sanciones contempladas en el Código Penal Colombiano (LEY 526 De 1999) y en la Ley 1121 del 2006 sobre Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

EL SUSCRIPTOR: a) Acepta la terminación automática de la relación contractual en caso de encontrarse relacionado negativamente en listas o noticias por temas asociados al lavado de activos o financiación del terrorismo. b) Autoriza a revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente en Colombia. c) Se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada.

EL SUSCRIPTOR declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo se responsabiliza ante DM SOLUCIONES porque sus empleados, accionistas, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas y se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada a DM SOLUCIONES. DM SOLUCIONES podrá terminar de manera unilateral e inmediata el presente contrato en caso que EL SUSCRIPTOR, sus socios o accionistas y/o sus administradores llegare a ser: (i) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, testaferrato, tráfico de estupefacientes o cualquier delito contra el orden constitucional (ii) ser incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de delitos de igual o similar naturaleza a los indicados en esta cláusula.

EL SUSCRIPTOR, indemnizará y mantendrá libre de cualquier daño a DM SOLUCIONES o cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra DM SOLUCIONES por o con ocasión del incumplimiento por parte de EL SUSCRIPTOR de las obligaciones que le apliquen en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como cualquier reclamo judicial, extrajudicial y/o administrativo que autoridades competentes inicien en contra de DM SOLUCIONES por o con ocasión de dicho incumplimiento.