



INSITEL S.A.S  
NIT.900313208  
Calle 5 # 8 - 25  
Alcalá, Valle del Cauca



## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted e INSITEL S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_, este contrato tendrá una vigencia de 1 mes contado 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 el servicio de\*:  
Internet fijo

Servicios adicionales: \_\_\_\_\_ Usted se compromete a pagar oportunamente lo acordado.

El servicio N° \_\_\_\_\_ se activará a más tardar el día \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombre / Razón Social: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Dirección servicio: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Barrio: \_\_\_\_\_

Estrato: \_\_\_\_\_  
Contacto adicional

Persona de contacto: \_\_\_\_\_

Teléfono del contacto: \_\_\_\_\_

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Nombre del plan:	
------------------	--

Cargo por conexión:	\$0
IVA conexión:	\$0
<b>Total cargo por conexión:</b>	<b>\$0</b>
Valor mensual:	\$
IVA:	\$
<b>Valor total mensualidad:</b>	<b>\$</b>

Tipo de plan:	Residencial
Geografía:	Urbano
Permanencia mínima:	0 Meses
Velocidad de bajada:	_____ Mbps
Velocidad de subida:	_____ Mbps

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR

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, antenas o equipos; 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude. 7) Hacer uso adecuado de su derecho de 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:

www.bitwan.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 01 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.

**CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)**

<b>1</b>	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas en Calle 5 # 8 - 25 Alcalá - Valle, página web <a href="http://www.bitwan.co">www.bitwan.co</a> , redes sociales <a href="https://www.facebook.com/oficialbitwan">www.facebook.com/oficialbitwan</a> , la línea telefónica gratuita 018000423561, línea telefónica (601)7942321 y Whatsapp (57)3176995294.
<b>2</b>	Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
<b>3</b>	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**

<b>4</b>	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.
----------	--

**CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA**

Este contrato **no tiene cláusula de permanencia mínima**, 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 01 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

**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.

**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: \$ 50.000.

El SUScriptor 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.

**ESPACIO PARA EL OPERADOR**

Obligaciones del usuario: Permitir ingreso de personal INSITEL para auditorías, mantenimientos; verificar identidad de personal en líneas de atención; responder por daño o deterioro en equipos; devolver equipos recibidos, so pena de pagar los equipos hasta por su precio de compra; informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas, como Phishing, Spamming, entre otras; no interceptar comunicaciones; el usuario los recibe en comodato y/o en asignación modal y será responsable por los mismos; Los equipos no podrán ser alterados, reubicados o trasladados del lugar de instalación, esto es causal de terminación del contrato; El usuario manifiesta conocer los términos y condiciones de los servicios adicionales contratados disponibles en [www.bitwan.co](http://www.bitwan.co). El usuario tendrá que pagar cargos adicionales si las condiciones del lugar exigen una instalación no estándar. Los equipos son propiedad de INSITEL. Parágrafo 1. El traslado del servicio por cambio de domicilio es gratuito una vez cada seis

meses. Si el usuario solicita más de un traslado dentro de este período, deberá pagar un monto de \$70.000 a partir de la segunda solicitud para que se realice el traslado. Condiciones cambio de plan: aplica en periodo de facturación siguiente; estar al día; buen comportamiento de pago; solo lo puede solicitar el titular; pierde promociones previas. Principales factores limitantes de velocidad de Internet: a) Controlados por INSITEL: Alta latencia en red, congestión o fallas en el canal de internet, redes troncales y de acceso, comportamientos anómalos de tráfico, entre otros; b) No controlados por INSITEL: consumo excesivo del ancho de banda de apps del usuario, congestión en red WIFI o en dispositivos adicionales, fallas y congestión en las troncales internacionales de internet, entre otros. La velocidad contratada podrá disminuir al usar Wi-Fi, dependiendo del entorno y la distancia al módem. Las velocidades establecidas y el uso ininterrumpido de los servicios no están garantizados. INSITEL no ofrece ninguna garantía de que el servicio no tendrá ningún tipo de error o siempre será seguro, ininterrumpido y operará a una velocidad mínima. Si al momento de la instalación del servicio la validación arroja condiciones óptimas para prestar el SERVICIO DE COMUNICACIONES, se procederá a su instalación, de lo contrario, la solicitud del servicio o la aceptación de la oferta realizada por el usuario podrá ser rechazada. El retardo del pago causará intereses de mora a la máxima tasa permitida por ley, se cobrarán los gastos de cobranza judicial y extrajudicial. El usuario pagará cargo de reconexión y los servicios que pueda usar durante la suspensión. El aumento de tarifas no excederá la inflación acumulada en los últimos 12 meses de la tarifa vigente antes del incremento, más un porcentaje igual al IPC del año anterior; los incrementos se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que el cómputo total de los aumentos supere el porcentaje de inflación acumulada establecido. Podrán modificarse excediendo dicho límite, y el usuario podrá terminar el contrato en los 30 días siguientes. Terminación y/o suspensión por INSITEL sin requerimiento y declaración judicial por: No viabilidad técnica o económica para prestar el servicio; Irregularidades en los documentos suministrados; o por evolución tecnológica; Incumplimiento de alguna de sus obligaciones incluyendo el no pago de 1 factura; Retardo/falta de pago; Fraude; Entrega de información falsa o inconsistente; Muerte o extinción de personalidad jurídica; Explotación comercial no autorizada; Los servicios o planes residenciales están diseñados para uso y consumo residencial, en el caso que se detecte un uso excesivo o que supere el promedio normal de un hogar ya sea en la cantidad de conexiones por segundo, paquetes por segundo o el consumo de ancho de banda por segundo, INSITEL S.A.S. podrá dar por terminado este contrato de manera inmediata y unilateral; Vencimiento del plazo o de sus prórrogas; Fuerza mayor/caso fortuito; Vencimiento del plazo o de sus prórrogas; Uso inadecuado de la red o del servicio; La terminación no exime de cancelación de obligaciones causadas y costos de cobranza judicial-extrajudicial, no recuperará beneficios promocionales por ponerse al día; El usuario autoriza deducir o compensar cualquier suma de dinero que le adeude a INSITEL. No respondemos por lucro cesante, daños indirectos, incidentales o consecuenciales. Las partes establecen que este contrato será exigible judicialmente a partir del incumplimiento de cualquier obligación del Usuario, para lo cual se agregará la factura respectiva determinando la cuantía adeudada, integrándose así un título ejecutivo con una obligación clara, expresa, exigible a cargo del Usuario. Consulte condiciones técnicas y de calidad de cada tecnología en [www.bitwan.co](http://www.bitwan.co); El Titular autoriza recibir (o a través del contacto autorizado) información y notificaciones de sus servicios vía electrónica, por WhatsApp, SMS, correo electrónico y/o cualquier otro medio válido.

<b>Titular del servicio:</b>	
<b>Celular:</b>	
Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	
CC/CE	FECHA

\* Espacio diligenciado por el suscriptor, Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

**Anexo Legal al Contrato Único De Servicios Fijos**  
Este Anexo Legal es una parte integral del Contrato Único De Servicios Fijos

**AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, REPORTE Y CONSULTA DE INFORMACIÓN**

Por medio del presente documento autorizo de manera irrevocable a la empresa INSITEL S.A.S., en adelante INSITEL, o quien sea en un futuro acreedor: 1) 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 INSITEL, 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 servicio y contraer cualquier obligación para con INSITEL o para con los terceros quienes tienen suscrito convenios con tal propósito; b) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de mis obligaciones, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con INSITEL o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y 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 funciones de vigilancia y control, con el fin que estas 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. 2) 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 INSITEL, pueda utilizar mis datos personales para la elaboración de base de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados y compartidos con terceros con los cuales INSITEL tenga establecidas alianzas comerciales o publicitarias. 3) A utilizar mis datos personales con la finalidad de: (i) Comunicar eficientemente información propia de INSITEL, así como de nuestras filiales y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, ofertas. (ii) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los servicios adquiridos. (iii) Evaluar la calidad del (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 consumo. (vii) Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con INSITEL. (viii) Las demás finalidades estrechamente asociadas y necesarias para cumplir los fines de mercadeo. Para efectos de revocar o autorizar la presente autorización usted puede dirigirse al portal de INSITEL [www.bitwan.com.co](http://www.bitwan.com.co)

**PREVENCIÓN CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL:** En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y Decreto 1524 de 2002 el SUSCRIPTOR deberá acatar las siguientes PROHIBICIONES y DEBERES: El SUSCRIPTOR no podrá bajo ningún medio y en ningún caso: 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. B. Deberes: Son deberes del SUSCRIPTOR como usuario de servicios de telecomunicaciones y/o datacenter los siguientes: 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. El SUSCRIPTOR tampoco podrá en ningún caso, para los servicios de Datacenter contratados a INSITEL, alojar contenidos de pornografía infantil o que muestren indicios de participación de menores de edad. El no cumplimiento de las anteriores prohibiciones y deberes acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002 y facultará a INSITEL para terminar unilateralmente el Contrato y/o los Servicios en cualquier tiempo.

**PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, SOBORNO Y CORRUPCIÓN TRANSNACIONAL:** EL SUSCRIPTOR certifica que cumple con las obligaciones que bajo la legislación vigente le corresponden para apoyar la prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo, así como de prevenir y abstenerse de incurrir en conductas de soborno y corrupción transnacional. En tal sentido certifica que dentro su organización ha implementado herramientas y procedimientos que le permiten tener un conocimiento suficiente de sus clientes y proveedores a fin de detectar y reportar las operaciones intentadas y sospechosas en materia de lavado de activos y financiación de terrorismo y de soborno y corrupción transnacional. De acuerdo a lo anterior, EL SUSCRIPTOR mantendrá indemne a INSITEL de cualquier perjuicio que esta última sufra como consecuencia de cualquier incumplimiento de EL SUSCRIPTOR respecto de las normas vigente en materia de prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo y de soborno y corrupción transnacional. En caso de que EL SUSCRIPTOR, sus representantes y/o accionistas se encuentren vinculados a bases de datos o listas nacionales o internacionales que indican la posible relación de personas naturales y jurídicas con lavado de activos, apoyo a grupos terroristas, narcotráfico, soborno y corrupción transnacional, entre otros y/o sean considerados por la autoridad correspondiente como responsables de lavado de activos y/o financiación de terrorismo o por soborno y corrupción transnacional, INSITEL queda facultado para terminar inmediatamente el contrato suscrito y toda solicitud de servicio derivada del mismo, sin dar lugar a ningún tipo de indemnización o penalidad derivada de dicha terminación.

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