



BUHONET
NIT. 901.399.109-5
REGISTRO TIC: 96005565

CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MOVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y BUHO NETWORK S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de __ meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐ *

** Espacio diligenciado por el usuario*

LOS SERVICIOS

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

☐ Internet fijo ☐ Televisión ☐ Telefonía fija

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Productos o servicios adicionales: _____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato N°: _____

Nombre / Razón Social: _____

Identificación: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono de contacto: _____

Dirección Servicio fijo: _____ Estrato: _____

Departamento: _____ Municipio: _____

Dirección del suscriptor: _____

CONDICIONES COMERCIALES — PLAN SERVICIOS FIJOS

Total PLAN:	

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN	\$
SERVICIOS FIJOS	
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	\$

INCREMENTOS TARIFARIOS

BUHO NETWORK S.A.S. podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de ____ % del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

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; 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 8) actuar de buena fe; 9) mantener actualizada la información de contacto.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día: __/__/____

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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: <https://www.buho-net.com/regulaciones/normatividad>

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 O TERMINACIÓN

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 solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura.

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente en caso de incumplimiento por parte del usuario y al vencimiento del plazo contractual. Si la terminación se debe a incumplimiento del usuario, se le informará con al menos 5 días hábiles de antelación. Si se debe al vencimiento del plazo, se le notificará con al menos 1 mes de antelación.

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.

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 una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes siguiente 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.

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 reconexión servicios fijos: _____

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)	
1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas gratuitas, redes sociales. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
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.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta	

4	Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.
---	--

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a nuestra web www.buho-net.com

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

☐ **ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ***
** Espacio diligenciado por el usuario*

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, se incluye en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. 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 de conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	
Fecha de finalización de la permanencia mínima	

Valor para pagar si termina el contrato anticipadamente según 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

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

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.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

BUHO NETWORK S.A.S. entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio
ONT/ONU	FUNCIONAL/NUEVO	180.000

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados, atendiendo la cita que se programe para su recolección. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos.

El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a través de nuestros medios de atención.

OTRAS CONDICIONES

El Usuario acepta las siguientes condiciones:

1. FACTURACIÓN: La factura será enviada al correo electrónico registrado por el Usuario en el presente contrato. Si el Usuario desea recibirla en formato físico, podrá solicitarla a través de los medios de atención dispuestos por BUHO NETWORK S.A.S. **2. ACCESO A LAS INSTALACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO:** El Usuario permitirá el ingreso del personal autorizado de BUHO NETWORK S.A.S. al lugar de instalación, cuando sea necesario realizar actividades relacionadas con la instalación, mantenimiento, revisión, reparación, auditoría técnica, verificación del servicio o atención de daños que puedan afectar la prestación del servicio. El Usuario podrá verificar la identidad del personal de BUHO NETWORK S.A.S. a través de los canales de atención dispuestos por la compañía. El Usuario deberá informar oportunamente cualquier daño, alteración, anomalía o situación que pueda afectar las instalaciones, equipos, acometidas o infraestructura relacionada con la prestación del servicio. El Usuario deberá mantener en condiciones adecuadas y seguras las instalaciones internas que sean de su responsabilidad y responderá por los daños, adulteraciones, fraudes o anomalías que le sean imputables, de conformidad con la legislación aplicable. **3. EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO:** Los equipos suministrados e instalados por BUHO NETWORK S.A.S. dentro del predio para la prestación de los servicios son de propiedad de BUHO NETWORK S.A.S. y se entregan al Usuario bajo la modalidad de comodato, cuando así se indique en las condiciones de entrega. El Usuario se obliga a conservar, utilizar adecuadamente y custodiar los equipos entregados y responderá por su pérdida, deterioro o daño cuando estos sean imputables a su actuación, omisión, uso inadecuado o incumplimiento de las condiciones de utilización. Al finalizar el contrato, el Usuario deberá devolver los equipos de propiedad de BUHO NETWORK S.A.S. en condiciones adecuadas de funcionamiento, teniendo en cuenta el desgaste normal derivado de su uso. Las condiciones y procedimiento para la devolución de equipos podrán ser consultados en la página web de BUHO NETWORK S.A.S.: www.buho-net.com. **4. OBLIGACIÓN DE PAGO:** El Usuario se obliga a pagar oportunamente los valores correspondientes a los servicios efectivamente contratados y prestados por BUHO NETWORK S.A.S., de acuerdo con las condiciones comerciales establecidas en el presente contrato y en la factura correspondiente. **5. CAMBIO DE PLAN Y BENEFICIOS PROMOCIONALES:** El Usuario podrá solicitar cambios en los servicios o planes contratados conforme a las condiciones aplicables. Cuando el Usuario tenga beneficios, descuentos o promociones asociados a la contratación conjunta de servicios o a una oferta comercial específica, el cambio de plan, la modificación de la modalidad contratada, el retiro de uno de los servicios o la terminación de la promoción podrá generar la pérdida o modificación de dichos beneficios, de acuerdo con las condiciones de la oferta comercial aceptada. **6. ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS:** Las tarifas de los servicios podrán ser actualizadas por BUHO NETWORK S.A.S. de conformidad con las condiciones establecidas en el presente contrato y la regulación vigente. Cuando corresponda, BUHO NETWORK S.A.S. informará previamente al Usuario el nuevo valor de la tarifa y la fecha a partir de la cual será aplicable. **7. CONEXIÓN WIFI Y**

FACTORES QUE PUEDEN AFECTAR LA VELOCIDAD: La conexión Wi-Fi permite acceder de manera inalámbrica al servicio de Internet, sin necesidad de utilizar cables entre el equipo de acceso a Internet y el dispositivo del Usuario. La velocidad de navegación obtenida mediante Wi-Fi puede ser inferior a la velocidad contratada debido a diferentes factores, entre ellos, las características y capacidad del dispositivo utilizado, la distancia entre el dispositivo y el módem o equipo de acceso, obstáculos físicos, interferencias, cantidad de dispositivos conectados simultáneamente, ubicación de los equipos y condiciones propias del entorno. El Usuario podrá consultar en la página web de BUHO NETWORK S.A.S. información y recomendaciones para optimizar el funcionamiento de su conexión Wi-Fi. **8. USO ADECUADO DEL SERVICIO:** El Usuario deberá utilizar los servicios contratados de manera adecuada, conforme a la ley, al presente contrato y a las condiciones de prestación del servicio. Está prohibida la manipulación, adulteración o intervención no autorizada de los equipos, redes, conexiones o elementos instalados por BUHO NETWORK S.A.S. **9. PROHIBICIÓN DE RETRANSMISIÓN Y REVENTA:** El Usuario no podrá retransmitir, revender, comercializar o explotar comercialmente el servicio de Internet contratado, salvo que BUHO NETWORK S.A.S. haya autorizado expresamente dicha modalidad de prestación. El incumplimiento de esta obligación podrá constituir un incumplimiento contractual y dará lugar a las actuaciones que correspondan de acuerdo con el presente contrato y la regulación vigente. **10. FRAUDE, CONEXIONES NO AUTORIZADAS Y ADULTERACIÓN** El Usuario deberá abstenerse de realizar, permitir o facilitar conexiones fraudulentas, no autorizadas o cualquier intervención que altere la prestación del servicio, los equipos, las acometidas, la infraestructura o la red de BUHO NETWORK S.A.S. El Usuario deberá informar a BUHO NETWORK S.A.S. cualquier situación que pueda constituir fraude, manipulación o conexión no autorizada relacionada con el servicio. **11. TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO:** El incumplimiento por parte del Usuario de las obligaciones establecidas en el presente contrato, incluyendo aquellas relacionadas con el pago, uso adecuado del servicio, manipulación o adulteración de equipos o redes, conexiones no autorizadas, fraude o reventa no autorizada, podrá dar lugar a la suspensión o terminación del contrato, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente contrato y la regulación vigente. **12. DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS AL FINALIZAR EL CONTRATO:** A la terminación del contrato, el Usuario deberá permitir y facilitar la devolución o recolección de los equipos de propiedad de BUHO NETWORK S.A.S., de acuerdo con el procedimiento establecido por la compañía. En caso de pérdida, daño o deterioro imputable al Usuario, se aplicarán las condiciones y responsabilidades establecidas en el presente contrato y en la política de devolución de equipos de BUHO NETWORK S.A.S. **13. BENEFICIOS Y PROMOCIONES:** Cuando el Usuario haya recibido descuentos, beneficios, tarifas promocionales o condiciones especiales por contratar uno o varios servicios de BUHO NETWORK S.A.S., dichos beneficios estarán sujetos a las condiciones particulares de la oferta comercial aceptada. La modificación, retiro o terminación de los servicios que dieron origen al beneficio podrá generar la modificación o pérdida de las condiciones promocionales, cuando así haya sido informado y aceptado por el Usuario.

14. INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO: El Usuario podrá consultar información relacionada con los servicios, condiciones comerciales, recomendaciones para el uso adecuado de los equipos y demás información disponible

Aceptación del contrato mediante firma o cualquier otro medio válido Fecha ____/____/____ <i>Consulte el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en www.crcom.gov.co</i>

ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

El usuario autoriza a BUHO NETWORK S.A.S. a consultar y reportar el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones ante centrales de información de riesgo como Data Crédito, conforme a las disposiciones de la Ley 1266 de 2008 y con el aviso previo que esta exige.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, usted autoriza a BUHO NETWORK S.A.S. a recolectar, usar, circular y transmitir sus datos personales con fines contractuales y administrativos. Podrá conocer, actualizar, rectificar o solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento a través de nuestros Medios de Atención.

3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a) imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b) material pornográfico cuando existan indicios de que las personas son menores de edad, c) vínculos a sitios que contengan o distribuyan dicho material. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad del que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:	
NÚMERO DOCUMENTO:	
FECHA:	