0001

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS EN LA MODALIDAD POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **VISION SATELITAL SAS**, por el que pagará mínimamente mensual el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de 12 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.*

Documento adaptado del Modelo 1 (Formato 2.3.1 – Contrato Único Convergente de Servicios Fijos y Móviles en la Modalidad Pospago) del Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 129 de la Resolución CRC 7811 de 2025, excluyendo las cláusulas de servicios móviles conforme lo autoriza dicha resolución para usuarios que solo contratan servicios fijos.

EL SERVICIO

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 dd/mm/aaaa.

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

INFORMACIóN DEL SUSCRIPTOR

Contrato N° _____

Nombre / Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección servicio fijo _____/ Estrato_____

Departamento _____

Municipio _____

Dirección del suscriptor _____

Firma:

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Los servicios que se prestarán en virtud del presente contrato pueden ser uno o

varios de los que se indican a continuación:

Internet fijo. "Redes interconectadas" Union de todas las redes y computadoras distribuidas en el mundo, creando una red global conjunta de equipos que trabajan sobre protocolos TCP/IP compatibles entre sí.

Conjunto al servicio de internet fijo se presenta el servicio telemático el cual utiliza la red de datos del servicio de Internet fijo para transportar y entregar información, incluyendo señales de entretenimiento u otros contenidos, sin requerir para su prestación una red física independiente o adicional a la del servicio de Internet fijo. Cuando el Servicio Telemático se preste empaquetado con el servicio de Internet fijo, ambos se suministran a través de la misma infraestructura de red y de los mismos equipos terminales.

No obstante, la descripción que se realiza, en virtud del presente contrato, VISION SATELITAL SAS podrá prestar otra modalidad de servicios distintos a los indicados aquí. Los servicios objeto del presente contrato podrán prestarse empaquetados con otro(s) servicio(s) de telecomunicaciones ya sea que este(os) sea(n) prestados directamente por VISION SATELITAL SAS o comercializados por terceros.

Televisión cerrada. No aplica

Telefonía fija. No aplica

Servicios adicionales. No aplica

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Concepto	Valor
Valor mensual plan servicios fijos	$
Valor mensual servicios empaquetados	$

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS

El paquete comprende el servicio de Internet fijo y el Servicio Telemático suministrados sobre una misma infraestructura de red y un mismo equipo terminal, sin requerir redes o equipos independientes adicionales.

INCREMENTOS TARIFARIOS

VISION SATELITAL SAS podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de 50 % 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 en el contrato o sin 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, y avisar al operador en caso de robo o pérdida del equipo; 6) usar equipos homologados; 7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) no cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10) actuar de buena fe; 11) 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 dd/mm/aaaa.

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 nuestra página web: www.visionsatelital.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 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, 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 periodo 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.

Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

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

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo.

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.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Esta cláusula solo se incluirá en el contrato cuando el usuario solicite expresamente la prestación del servicio de telefonía de larga distancia.

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 (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

Concepto	Valor
Costo reconexión servicios fijos (hasta)	

CóMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIóN)

1. Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas gratuitas, correo electrónico y canal de whatsApp. 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.

4. Si no está de acuerdo con nuestra respuesta, 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.

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, aplica respecto del plan de servicios fijos.

Se incluye esta cláusula 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 cualquier caso, solo estaría vigente una cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Concepto	Valor / Fecha
Valor total del cargo por conexión	$300.000
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo de conexión	$300.000
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA

Valor a 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

VISION SATELITAL SAS entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega
	Comodato
	Comodato

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. 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 cualquiera de nuestros canales de atención.

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

OTRAS CONDICIONES

1. AUTORIZACIóN DE CENTRAL ES DE RIESGO

Con esta firma autorizo que se consulte información financiera y se reporte a centrales de riesgo en caso de no cumplimiento de las obligaciones acordadas en este contrato.

Firma:

2. AUTORIZACIóN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En mi calidad de titular de la información autorizo a VISION SATELITAL SAS como responsable del tratamiento de datos personales, los cuales se recolectan con las siguientes finalidades: (i) envío de información y documentos relacionados con la relación comercial producto de este contrato, de los anexos y/o de sus modificaciones; (ii) transmisión internacional de datos por alojamiento en servidores externos; (iii) envío de boletines y de correos electrónicos y demás mensajes de datos informando sobre promociones y eventos o actividades que realice VISION SATELITAL SAS; (iv) cobros de cartera; (v) análisis de riesgo; (vi) transmisión y transferencia a terceros proveedores o aliados para el desarrollo del objeto social; (vii) envío de encuestas de opinión sobre la satisfacción de clientes, usuarios y potenciales clientes; (viii) remisión de información para dar cumplimiento a exigencias legales y requerimientos de autoridades administrativas y/o judiciales; y (ix) demás finalidades que se encuentran establecidas en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de VISION SATELITAL SAS, que manifiesto conocer y que puedo consultar en cualquier momento en la página web de VISION SATELITAL. Autorizo de manera libre, previa, expresa e informada a VISION SATELITAL SAS para que, de conformidad con su Política de Tratamiento de Datos, use mis datos personales para enviarme, por cualquier medio de contacto, publicidad, promociones y ofertas relativas a todos los productos, servicios y actividades comerciales que desarrolle esta sociedad. Autorizo expresamente que VISION SATELITAL SAS

podrá contactarse conmigo por telefonía celular, correo electrónico, correo físico, mensajería instantánea y visita física. Esta autorización la otorgo por la duración de la relación comercial y cinco (5) años más.

2. PORNOGRAFIA INFANTIL

En cumplimiento de la ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido de los artículos 4 y 5 del Derecho 1524 del 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 que las personas pornografiadas o filmadas son menor de edad, c) vínculos sobre sitios telemáticos que contengas o distribuyan material pornográfico relativos a menores de edad. Deberá a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad 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 pueden 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

3. OTRAS DISPOSICIONES PARA PRESTAR Y OBTENER UN MEJOR SERVICIO

a) Permitir el ingreso de personal de VISION SATELITAL 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. b) Condiciones cambio de plan: aplica en período de facturación siguiente; estar al día, buen comportamiento de pago; solo lo puede solicitar el titular. c) Es prohibido alterar equipos, reubicados o trasladados del lugar de instalación. d) Principales factores limitantes de velocidad de internet: VISION SATELITAL y su equipo de ingenieros especializados da a conocer los siguientes factores que limitan su velocidad de internet fijo, los cuales se encuentran divididos en tres actores: Cliente, VISION SATELITAL, Externos. Por parte del Cliente se identificaron los siguientes aspectos a tener en cuenta para tener una navegación adecuada. En equipos de cómputo: con un sistema operativo Windows 7/8/10 o superior, Mac OS 8.6 o superior, con procesador Intel Core i3 o superior, mínimo 2G de memoria RAM, 4 GB libres en el disco duro, tarjeta de red inalámbrica dual band de 500Mbps o superior cumpla como mínimo con el estándar 802.11 b/g/n y en 2.4Ghz y en 5Ghz ac, VISION SATELITAL recomienda que cumpla el estándar 802.11 b/g/n con puerto tipo Ethernet con negociación de 1G. Por parte de software: los virus informáticos afectan el desempeño de los equipos terminales y navegadores, para ello se recomienda tener instalados programas de protección de dispositivos tales como antivirus, antispam, etc. Para evitar que sus hijos descarguen programas inadecuados recomendamos programas de control parental y espías. Los gestores de descarga P2P como Ares, Limeware, etc., afectan notoriamente la velocidad de conexión a internet. La red de acceso en el hogar: La red interna debe estar en buen estado, sin cables cortados o conexiones fraudulentas, que no existan splitter u otros dispositivos pasivos en su hogar antes de conectar el cable modem. El número de equipos que se conectan a su red local vía WiFi o alámbrica y navegando simultáneamente afecta la velocidad en la que accede a contenidos web (Ver tabla de conexiones de dispositivos por ancho de banda). La distancia de conexión inalámbrica, desde el módem y el dispositivo la cual no debe superar 8 metros sin obstáculos, las paredes, techos, puertas metálicas macizas o estructuras de aluminio, materiales como cristal, acero, metal, paredes con aislamiento, agua(peceras), espejos, archivadores, ladrillo y hormigón o interferencias de otros aparatos eléctricos como teléfonos inalámbricos, hornos microondas, sistemas de seguridad inalámbricos, incluso si no los está utilizando afectan la señal inalámbrica y perjudican la velocidad de internet. Por parte de VISION SATELITAL factores que pueden afectar su servicio, el cual solicitamos reportarlo a su distribuidor más cercano para poder solucionar la falla en el menor tiempo posible. Red de distribución: la calidad de la red externa, el cableado en mal estado o saboteado, conexiones fraudulentas, manipulación de las redes por parte de personal ajeno a VISION SATELITAL. Capacidades de conexión: Capacidades en redes de agregación, o capacidades en el canal internacional. Los siguientes son los factores que pueden limitar su conexión a proveedores Externos. Conexión externa: Fallas en el origen de las páginas donde se navegue, saturación de la página o limitante de anchos de banda, servidor defectuoso o no adecuado para conexiones masivas, fallas de canal internacional. Las anteriores recomendaciones y factores fueron descritos teniendo en cuenta nuestra base de conocimiento, reportada en las fallas más comunes de la mesa de ayuda y servicios de VISION SATELITAL

La velocidad es efectiva solamente para conexiones cableadas, para conexiones inalámbricas esta puede disminuir dependiendo de factores ambientales de hardware y software

ACEPTACIóN CONTRATO MEDIANTE FIRMA O CUALQUIER OTRO MEDIO VÁLIDO

Firma:

C.C: