

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

CONTRATO NO.	
---------------------	--

DURACIÓN CONTRATO			
FECHA INICIO:		FECHA DE TERMINACIÓN:	
		VIGENCIA:	12 MESES

INFORMACIÓN GENERAL CONTRATO

INFORMACIÓN GENERAL EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S
NIT:	800.222.177-1
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:	CAMPO ANIBAL SANCHEZ ROBAYO
CEDULA DE CIUDADANÍA N°:	7.551.832 ARMENIA, QUINDÍO

INFORMACIÓN GENERAL CLIENTE			
PERSONA NATURAL	TIPO DE DOCUMENTO		
	CC		CE
NOMBRE COMPLETO	No. Documento		
	Lugar de Expedición		

PERSONA JURÍDICA	NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL		
NOMBRE EMPRESA	TIPO DE DOCUMENTO		
	CC		CE
	No. Documento		
NIT No.	Lugar de Expedición		

Nota: Si es personas natural: se debe anexar al presente contrato fotocopia del documento de identidad del titular del presente contrato; Si es persona jurídica: Se debe anexar al presente contrato RUT, Cámara de Comercio y Cedula del representante legal.

INFORMACIÓN DE CONTACTO CLIENTE					
No. TELEFONO		NO. CELULAR 1		NO. CELULAR 2	
CORREO ELECTRONICO 1		CORREO ELECTRÓNICO 2			
DIRECCIÓN PARA EL ENVIÓ DE FACTURACIÓN Y CORRESPONDENCIA					
DIRECCIÓN DEL SITIO DONDE SE INSTALARA EL SERVICIO CONTRATADO		MUNICIPIO		DIRECCIÓN	

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

INFORMACIÓN GENERAL SERVICIO CONTRATADO

DESCRIPCION SERVICIO A CONTRATAR
NOTA: Marcar con una "X" el plan a contratar y el tipo de transporte; Valores Incluido IVA

TIPO DE TRASPORTE	RADIO ENLACE	X	FIBRA ÓPTICA	
TIPO DE SERVICIO	BANDA ANCHA	X	DEDICADO	
EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL (UK)	ARRENDAMIENTO		PROPIO	X
CLAUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA	SI		NO	X

PLANES DE SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA REUSÓ 1:4

CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN	CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN	CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN
2 MEGAS		BA-20 HOGAR LIGHT PLUS	3 MEGAS		BA-30 HOGAR LIGHT PLUS	4 MEGAS		BA-40 HOGAR FAST PLUS
VALOR MES		\$ 92.000 M/CTE	VALOR MES		\$ 110.450 M/CTE	VALOR MES		\$ 127.000 M/CTE
CONDICIONES COMERCIALES PLAN			CONDICIONES COMERCIALES PLAN			CONDICIONES COMERCIALES PLAN		
PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 512 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 2048 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 256 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 1024 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 64.400) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 27.600) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$ 0)			PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 768 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 3072 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 384 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 1536 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 77.300) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 33.150) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$ 0)			PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 1024 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 4096 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 512 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 2048 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 88.901) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 38.099) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$ 0)		

CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN	CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN	CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN
5 MEGAS		BA-50 HOGAR FAST PLUS	6 MEGAS		BA-60 HOGAR STRONG PLUS	8 MEGAS		BA-80 HOGAR BLAST PLUS
VALOR MES		\$ 152.400 M/CTE	VALOR MES		\$ 228.200 M/CTE	VALOR MES		\$ 281.900 M/CTE
CONDICIONES COMERCIALES PLAN			CONDICIONES COMERCIALES PLAN			CONDICIONES COMERCIALES PLAN		
PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 1280 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 5120 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 640 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 2560 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 106.650) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 45.750) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$0)			PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 1536 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 6144 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 768 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 3072 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 122.450) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 52.500) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$ 53.250)			PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 2048 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 8192 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 1024 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 4096 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 160.000) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 68.600) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$ 53.300)		

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

PLANES DE SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA REUSÓ 1:8								
CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN	CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN	CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN
2 MEGAS		BA-25 HOGAR LIGHT	3 MEGAS		BA-35 HOGAR LIGHT	4 MEGAS		BA-45 HOGAR FAST
VALOR MES		\$ 80.000 M/CTE	VALOR MES		\$ 96.000 M/CTE	VALOR MES		\$ 110.450 M/CTE
CONDICIONES COMERCIALES PLAN			CONDICIONES COMERCIALES PLAN			CONDICIONES COMERCIALES PLAN		
PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 256 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 2048 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 128 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 512 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 56.000) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 24.000) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$ 0)			PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 384 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 3072 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 192 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 768 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 67.200) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 28.800) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$ 0)			PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 512 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 3072 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 256 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 1024 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 77.300) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 33.150) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$ 0)		

CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN	CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN	CAPACIDAD (MBPS)		CÓDIGO PLAN
5 MEGAS		BA-55 HOGAR FAST	6 MEGAS		BA-65 HOGAR STRONG	8 MEGAS		BA-85 HOGAR BLAST
VALOR MES		\$ 132.500 M/CTE	VALOR MES		\$ 212.300 M/CTE	VALOR MES		\$ 252.050 M/CTE
CONDICIONES COMERCIALES PLAN			CONDICIONES COMERCIALES PLAN			CONDICIONES COMERCIALES PLAN		
PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 640 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 5120 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 320 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 1280 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 92.750) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 39.750) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$0)			PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 768 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 6144 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 384 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 1536 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 111.300) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 47.700) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$ 53.300)			PLAN BANDA ANCHA, VELOCIDAD MÍNIMA DE DESCARGA 1024 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE DESCARGA 8192 KBPS , VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA 512 KBPS VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA 2048 KBPS , DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 99,0%. FORMA DE FACTURACIÓN : ITEM 1: SERVICIO DE INTERNET (\$ 139.150) ; ITEM 2: ARRENDAMIENTO DE EQUIPO ULTIMO KILOMETRO (EQUIPO RECEPTOR PRINCIPAL) (\$ 59.650) ; ITEM 3: ARRENDAMIENTO INFRAESTRUCTURA : (\$ 53.250)		

PLAN DEDICADO	CAPACIDAD (MBPS)	CÓDIGO PLAN	VALOR MES	CONDICIONES COMERCIALES PLAN

IP PUBLICA	SI	NO	IP ASIGNADA
VALOR MENSUAL IP PUBLICA			\$ 20.000 M/CTE

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

RESUMEN FACTURACIÓN MENSUAL	
VALOR PAGO MENSUAL SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA INCLUIDO IVA:	
VALOR PAGO MENSUAL ALQUILER EQUIPO UK INCLUIDO IVA (Antena Receptora):	
VALOR PAGO MENSUAL ALQUILER INFRAESTRUCTURA INCLUIDO IVA :	
VALOR PAGO MENSUAL IP PUBLICA INCLUIDO IVA:	
VALOR TOTAL PAGO MENSUAL INCLUIDO IVA:	
CONTRATO POR VALOR DE (TIEMPO TOTAL) INCLUIDO IVA	

I. CONDICIONES COMERCIALES Y TÉCNICA

1. La empresa A Y A RADIO COMUNICACIONES S.A.S. en adelante LA EMPRESA, para la prestación del servicio de Internet, condiciona a que EL CLIENTE tenga a su disposición los equipos terminales y software debidamente configurado y demás recursos necesarios (Adecuaciones eléctricas y ducterías) para que se establezca la conexión a la red Internet.
2. LA EMPRESA cuenta con 5 días hábiles, a partir de la fecha de solicitud por parte del cliente para realizar la instalación del servicio en las instalaciones indicadas.
3. LA EMPRESA, no se hace responsable de los daños ocasionados por el cliente al manipular los equipos o las configuraciones que estableció en las instalaciones de EL CLIENTE para brindar el servicio de Internet.
4. En caso de hacerse necesario el traslado de los equipos por parte de EL CLIENTE, éste deberá informar a LA EMPRESA de dicho evento, con el fin de coordinarse los trámites pertinentes para dicho evento, dichos traslados tienen un costo de \$ 100.000 M/CTE.
5. Las averías o fallas en los equipos de UK y de Borde (UK- Antena receptora principal, Borde - Router ,Switch o cualquier otro dispositivo de la red interna del cliente) serán reparadas por LA EMPRESA a solicitud del CLIENTE, LA EMPRESA facturará al CLIENTE el valor de las reparaciones y mantenimientos de los equipos ya que son propiedad del cliente. LA EMPRESA facturará al CLIENTE los soportes técnicos en los cuales la falla presentada no corresponda a un daño en el servicio ni en el enlace, si no a fallas directas con equipo o aplicativos del cliente.
6. Los equipos será instalados, trasladados o retirados por personal autorizado por LA EMPRESA.
7. La EMPRESA atenderá los reportes de daños a través de la línea gratuita de Servicio al Cliente **018000423765**, y realizará el mantenimiento en el menor tiempo posible.
8. EL CLIENTE se obliga a mantener los equipos en la dirección establecida en el contrato de servicios de acceso a Internet. La EMPRESA solo atenderá la solicitud de mantenimiento o reparación en dicha dirección o en aquella que corresponda a un traslado reportado con anterioridad en forma escrita por el CLIENTE a LA EMPRESA.

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

9. EL CLIENTE autoriza a LA EMPRESA, por medio de la firma del presente contrato a recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, de acuerdo con el procedimiento para el tratamiento de los datos personales en procura de cumplir con las siguientes finalidades:
 - a. Validar la información en cumplimiento de la exigencia legal de conocimiento del cliente aplicable a la empresa AYA RADIO COMUNICACIONES S.A.S.
 - b. Adelantar las acciones de cobro y de recuperación de cartera, en virtud de la naturaleza del contrato suscrito.
 - c. Para el tratamiento de los datos personales protegidos por el ordenamiento jurídico.
 - d. Para el tratamiento y protección de los datos de contacto (direcciones de correo físico, electrónico, redes sociales y teléfono).
 - e. Para solicitar y recibir de las entidades de derecho público y/o empresas de carácter privado la información personal, que reposa en sus bases de datos.
 - f. Para realizar el reporte a las respectivas centrales de riesgo en caso de mora, con el cumplimiento previo por parte de la empresa de notificar por medio escrito al cliente 20 días anticipados, para que este acepte o ejerza su defensa.
10. El cliente se compromete a suministrar la información del cambio de domicilio cuando a ello hubiere lugar, así mismo a notificar el cambio de datos personales tales como número de celular y/o correo electrónico.
11. La empresa habilita al cliente lo siguientes canales para información y/o trámite de peticiones, quejas y/o recursos: Línea gratuita **018000423765**, correos electrónicos servicioalcliente@ayacomunicaciones.com y comercial@ayacomunicaciones.com, dirección de oficinas **calle 26 # 16-25 Armenia**, página web www.ayacomunicaciones.com.co, Súper Intendencia Industria y Comercio www.sic.gov.co y Línea de atención nacional **018000423765**. El CLIENTE por su parte se compromete a consultar la página web de LA EMPRESA para recibir la información, actualizaciones, ajustes y modificaciones de las condiciones de la prestación del servicio. Igualmente autoriza de manera expresa a LA EMPRESA para realizar dichas modificaciones, ajustes y actualizaciones del servicio.
12. La Empresa, en cumplimiento del Principio de protección al medio ambiente definido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, pone a disposición del cliente la recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos y materiales que se encuentren en desuso por parte del cliente, para lo cual habilita todos los canales de información con el fin de que el cliente realice el agendamiento para la entrega de los equipos tales como decodificadores, filtros, módems, conectores, antenas, cables y la empresa procederá a recolecta, clasificar, reciclar y disponer finalmente de los aparatos.
13. El cliente conoce que existen riesgos sobre la seguridad de la red tales como virus, hackin, phishin y spam, por lo cual se compromete a seguir las recomendaciones que se encuentran en el portal web www.ayacomunicaciones.com.co para preservar la seguridad de la red.
14. La información relativa a las características comerciales del servicio o plan ofrecido, indicadores y controles de calidad podrán ser consultadas por el cliente en el portal web www.ayacomunicaciones.com.co
15. Es de carácter obligatorio que las adecuaciones eléctricas se encuentren en perfecto estado y así mismo el cliente deberá proveer para la instalación del servicio dos puertos de conexión a un equipo

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

de regulación eléctrica y los respectivos polos a tierra de tal forma que se garantice la estabilidad de los equipos que se le instalan.

16. Los derechos y obligaciones establecidos en el contrato de Servicio de Acceso a Internet se aplicarán al presente en lo pertinente.
17. En señal de aceptación y constancia de entrega y recibo de los equipos, se firma AL FINAL DE ESTE CONTRATO EN LA PARTE DE LA FIRMA.

II. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Entre LA EMPRESA y EL CLIENTE se ha celebrado un contrato de prestación de servicios de internet, el cual se regulará por las siguientes **CLÁUSULAS**: PRIMERA. **OBJETO.** a) El objeto del presente contrato descrito en la información general se prestará por parte de LA EMPRESA a favor de EL CLIENTE, a cambio de una remuneración en dinero, de conformidad al plan seleccionado con EL CLIENTE y con las tarifas vigentes para este servicio definidas por LA EMPRESA. b) LA EMPRESA en condición de operador debidamente autorizado prestará el servicio de Internet de la forma más eficiente poniendo a disposición las condiciones técnicas y comerciales razonables, pudiendo tomar las medidas que a su juicio considere necesarias y convenientes para ello. c) EL CLIENTE reconoce y acepta que el servicio de Internet podrá dejarse de prestar temporalmente por circunstancias fortuitas; estar condicionado por razones de capacidad y cubrimiento, fenómenos atmosféricos y por cualquier otra circunstancia natural o artificial que afecte las transmisiones, ser interrumpido o suspendido por razones de equipamiento, trabajos de ingeniería o cualquier trabajo de reparación o actividades similares necesaria a juicio de **A Y A RADIO COMUNICACIONES S.A.S** para su correcto o mejor funcionamiento y resultar afectado por razones de capacidad o defectos en cualquiera de las redes de telecomunicaciones interconectadas a LA EMPRESA. **PARÁGRAFO PRIMERO:** LA EMPRESA contará con un plazo de 48 horas, a partir de la notificación del daño por parte del CLIENTE, para restaurar el servicio. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación del servicio, por causas imputables a LA EMPRESA, da derecho al CLIENTE que celebró el contrato a recibir una compensación por el tiempo en el que el servicio no estuvo disponible, la compensación se verá reflejada en el siguiente periodo de facturación. Lo anterior no se aplica en caso de interrupciones programadas. Todo lo anterior, conforme con el procedimiento dispuesto en el artículo 33 de la Resolución 3066 de 2011 y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen. **SEGUNDA. CESION.** El servicio objeto del presente contrato es de carácter personal e intransferible. En consecuencia, EL CLIENTE no podrá ceder o revender el servicio a terceros sin previa autorización escrita de LA EMPRESA. **TERCERA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.** 1. Proporcionar al CLIENTE un acceso a Internet técnicamente satisfactorio. LA EMPRESA no garantizará la operatividad de Internet ni será responsable por los perjuicios que se causen con ocasión de las fallas que pudieran imposibilitar un uso efectivo de la red y de los contenidos

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

que en ella se ubiquen, a no ser que las causas de tal fenómeno le sean directamente imputables. 2. Tramitar y responder las quejas, peticiones y reclamaciones presentadas por EL CLIENTE. PARAGRAFO PRIMERO. LA EMPRESA no garantiza el desempeño de los servicios, redes o plataformas a los que el cliente acceda, configure o instale aprovechando el servicio suministrado por la EMPRESA. **CUARTA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** EL CLIENTE entiende y acepta que en virtud del presente contrato, está obligado a: a) Pagar oportunamente las sumas facturadas por la prestación del servicio. b) Facilitar el acceso de los empleados designados y acreditados por LA EMPRESA, siempre que sea necesario para la operación, manejo y mantenimiento de los bienes. c) Atender las instrucciones de LA EMPRESA para el uso adecuado del servicio. e) Informar a LA EMPRESA cualquier irregularidad que se presente en la prestación del servicio. d) Asumir íntegramente la responsabilidad por los daños y perjuicios que se llegaren a presentar con ocasión del uso indebido de los servicios suministrados por la EMPRESA e) Informar a LA EMPRESA los cambios de dirección del domicilio al cual deben ser trasladados los servicios objeto del presente contrato. El traslado del servicio estará sujeto a condiciones de factibilidad técnica. Dado el caso de no ser factible técnicamente el traslado del servicio, la Empresa podrá cancelarlo. f) Autorizar a LA EMPRESA a consultar su nombre en las centrales de riesgo y así mismo a reportarlo por el incumplimiento de las obligaciones emanadas de este contrato. **QUINTA. PROHIBICIONES DE EL CLIENTE.** 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. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojarse 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. Alojarse 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 la autoridades competente cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimientos, 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. ARTICULO 2.2.10.3.3. **Sanciones Administrativas.** Los proveedores o servidores, administradores y usuarios que no cumplan o infrinjan lo establecido en el presente capítulo, serán sancionados por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones sucesivamente de la siguiente manera: 1. Multas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, que serán pagadas al fondo contra la explotación sexual de menores de edad, de que trata el artículo 24 de la ley 679 de 2001. 2. Suspensión de la correspondiente página electrónica. 3. Cancelación de la correspondiente página electrónica. 1. No dar al servicio de acceso a Internet un uso inadecuado o contrario a lo estipulado en este contrato, a las normas legales, al orden público o a las buenas costumbres. LA EMPRESA, durante la vigencia del contrato podrá verificar el cumplimiento de esta obligación

CALLE 26 No. 16-25 local 1 Armenia Quindío, Tel: 741 0085 Cel.: 321 644 32 66

Mail: comercial@ayacomunicaciones.com - servicioalcliente@ayacomunicaciones.com

Página Web: www.ayacomunicaciones.com

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

y, en caso de incumplimiento, podrá retirar o suspender la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior, LA EMPRESA no será responsable ante EL CLIENTE ni ante terceros por el contenido de la información recibida a través del servicio de Internet. En especial el CLIENTE se compromete a no dar al servicio de acceso a la Internet un uso inadecuado o contrario a las normas legales, al orden público o a las buenas costumbres; acatar lo establecido en la ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios o las normas que la modifiquen o deroguen, con relación a la explotación, la pornografía y el turismo sexual, teniendo en cuenta que su incumplimiento podrá acarrearle las sanciones administrativas y penales estipuladas sobre el tema. En tal medida, deberá abstenerse de: Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; vínculos o “links” sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. 2. EL CLIENTE entiende y acepta que le está prohibida la comercialización a terceras personas del servicio y que en consecuencia los beneficios que obtenga en virtud del mismo no son objeto de venta ó comercialización, y que de hacerlo, su conducta constituye causal de terminación del contrato y cancelación del servicio. e) Las demás previstas o que se deriven del presente Contrato y su naturaleza. 3. EL CLIENTE no podrá: a) Subarrendar los bienes o darles una destinación diferente a la prevista en el presente Contrato. b) Conectar equipos que sean de propiedad de terceros, que no cumplan con las normas vigentes establecidas para el funcionamiento de los equipos entregados en virtud de este Contrato. c) Intervenir y/o manipular las partes y componentes de los bienes arrendados. d) Efectuar o permitir que se efectúen reparaciones, alteraciones o cambios de algún componente de los bienes arrendados, sin consentimiento escrito de LA EMPRESA. d) Trasladar los bienes arrendados sin la previa autorización expresa y escrita de LA EMPRESA. En caso de solicitarse y autorizarse un traslado de los bienes, éste sólo podrá ser efectuado por personal al servicio de LA EMPRESA o por la persona o personas que éste designe para el efecto. **SEXTA TARIFAS.** EL CLIENTE pagará la tarifa establecida por LA EMPRESA en la Resolución o acto vigente al momento de la firma del contrato. La EMPRESA se reserva la facultad de modificar dicha tarifa de conformidad con sus políticas tarifarias, lo cual acepta EL CLIENTE de antemano. Estas modificaciones de tarifas se adoptarán mediante Resoluciones o Directivas Externas que estarán a disposición para conocimiento de EL CLIENTE en todo momento. **SEPTIMA. DERECHOS DEL CLIENTE.** Son derechos del cliente: 1. Recibir los servicios contratados de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen. 2. Elegir libremente el proveedor, los equipos o aparatos necesarios para la prestación de los servicios de su elección, de acuerdo a sus necesidades personales. 3. Tener fácil acceso de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita de toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, como por ejemplo a todas las promociones u ofertas que tenga el proveedor en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros. 4. Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y a que no se le cobren servicios con precio sorpresa, es decir, con tarifas que no le hayan sido previamente informadas o que haya aceptado. 5. Mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que estas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte del

CALLE 26 No. 16-25 local 1 Armenia Quindío, Tel: 741 0085 Cel.: 321 644 32 66

Mail: comercial@ayacomunicaciones.com - servicioalcliente@ayacomunicaciones.com

Pagina Web: www.ayacomunicaciones.com

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

proveedor, sin su aceptación previa. 6. Estar bien informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios. 7. Ser atendido por parte de AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de Atención al Cliente, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario. 8. A presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en los Centros de Atención al Clientes, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente a AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S. 8. Poder consultar en línea, a través de la página Web de AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S (www.ayacomunicaciones.com.co) o la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado a su petición, queja o recurso, y el tiempo exacto para obtener respuesta al mismo, según el caso. 10. Gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado a AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el operador para fines distintos a los autorizados por el usuario. **OCTAVA. FACTURA.** Los consumos por concepto de servicio de acceso a Internet y demás servicios asociados a éste, por los cuales sea responsable el CLIENTE, se harán constar en una factura, la cual se remitirá a la dirección donde el cliente disponga para la recepción de correspondencia (generalmente correo electrónico), según el caso destinados para la prestación del servicio y señalada para tal efecto por EL CLIENTE. A partir del momento en que EL CLIENTE comience a recibir efectivamente el servicio y hasta el día de corte de la facturación se le generará una factura mensual por los días de servicio, de conformidad con el plan que haya escogido al momento de la afiliación. Es obligación de EL CLIENTE cancelar antes de la fecha de vencimiento de la factura el cual es el día 30 de cada mes, todos los conceptos relacionados en ella. El no recibo de la factura no exime al CLIENTE del pago de Servicio ni del recargo por mora que se genere. **PARÁGRAFO:** El cliente acepta y autoriza de manera expresa que AYA RADIOCOMUNICACIONES SAS envíe notificaciones, estados de cuenta y demás comunicaciones relacionadas con sus trámites y/o solicitudes a través de medios electrónicos informáticos y telemáticos (incluye correo electrónico, pagina web y mensaje móvil). **NOVENA. MODIFICACIÓN AL SERVICIO.** LA EMPRESA podrá en cualquier momento, de acuerdo con su criterio técnico y comercial, reemplazar las redes, los equipos o cualquier elemento relacionado con la prestación del servicio para garantizar una adecuada prestación del servicio. Cualquier modificación, adición o reemplazo será llevado a cabo bajo la responsabilidad y costo de la EMPRESA, quien procurará no perjudicar el desempeño general o las operaciones del servicio. **DÉCIMA. CAMBIO DE PLAN Y ASIGNACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS.** 1. EL CLIENTE podrá cambiar el plan por cualquier otro siempre y cuando esté al día en el pago y se haya realizado previamente el respectivo estudio por parte de la EMPRESA. 2. EL CLIENTE podrá solicitar la asignación de nuevos servicios ofrecidos por LA EMPRESA, siempre y cuando este a paz y salvo con los que tenga activos al momento de hacer la solicitud, en todo caso su solicitud podrá ser objeto de nuevo estudio de crédito. **Parágrafo:** Para la realización de cambios de plan y asignación de nuevos servicios de que trata esta cláusula se tendrá en cuenta el tiempo en que se realice la solicitud por parte del cliente, la cual en cualquier caso deberá ser con antelación a la fecha de facturación de cada mes. **DÉCIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** EL CLIENTE podrá solicitar la suspensión temporal del servicio hasta por dos (2) meses, lo que lo

CALLE 26 No. 16-25 local 1 Armenia Quindío, Tel: 741 0085 Cel.: 321 644 32 66

Mail: comercial@ayacomunicaciones.com - servicioalcliente@ayacomunicaciones.com

Pagina Web: www.ayacomunicaciones.com

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

exime de pago durante el tiempo de suspensión, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA. Vencido este plazo, si el cliente no presta solicitud de reactivación del servicio, éste le será retirado y se ejecutarán las multas pertinentes. La suspensión por falta de pago se realizará cuando EL CLIENTE no haya cancelado 2 facturas del servicio, y el retiro de éste se realizará a la tercera factura acumulada de no pago. En este caso aplicarán las multas pertinentes. Por solicitud de autoridad competente, en caso de presunta violación de la ley 679 del 2001. **PARÁGRAFO 1°:** Suspensión por no pago: Los clientes del servicio de Internet que tengan mora de una (1) facturas les será suspendido el servicio. **PARÁGRAFO 2°:** Retiro definitivo del servicio: El servicio será retirado definitivamente a la tercera (3) factura acumulada de no pago. **PARÁGRAFO 3°:** Para la reconexión del servicio, cuando esta operación sobrevenga por el pago de cuentas vencidas ó por solicitud del cliente si es que la suspensión ha sido de carácter voluntario, se establece un costo de VEINTE MIL PESOS MCTE (\$20.000). **DECIMA SEGUNDA. REVENTA.** EL CLIENTE que vaya a comercializar a favor de terceros el servicio de acceso a Internet provisto por LA EMPRESA, deberá contar con la respectiva autorización escrita de ésta. Adicionalmente deberá cumplir con los siguientes requisitos: 1. Cumplir con las normas y habilitaciones legales que exige la prestación del servicio de Internet y sus servicios asociados. 2. En la publicidad de sus servicios no podrá hacer mención de LA EMPRESA, ni utilizar ninguno de sus signos distintivos. 3. Las quejas o reclamos que tengan origen en la prestación del servicio únicamente podrán ser presentados por EL CLIENTE. No se atenderán reclamaciones de terceros en este sentido. 4. Cualquier servicio o aplicación que EL CLIENTE pretenda prestar a sus clientes a través de la red, deberá sujetarse a las normas legales colombianas que regulan el sector de las telecomunicaciones, en particular a aquellas que se refieren a la prestación de los servicios de valor agregado. 5. EL CLIENTE será responsable de la consecución, instalación, administración, operación y mantenimiento de su DNS (Domain Name Server). 6. LA EMPRESA podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de las anteriores condiciones. En caso de incumplimiento, ésta podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin que ello de lugar al pago de indemnizaciones, sin perjuicio de la aplicación de las multas establecidas a favor de la EMPRESA por el incumplimiento de la permanencia mínima, cuando a ello hubiere lugar. EL CLIENTE será responsable del pago de los cargos por concepto de (los) servicio(s) contratados. La mora o simple retardo en el pago del respectivo servicio o parte de uno de ellos, generará la aplicación de los costos financieros sobre el o los montos adeudados según el máximo interés moratorio permitido por la ley, el cual se aplicará entre la fecha de mora y su pago efectivo. **DECIMA TERCERA. DURACIÓN DEL SERVICIO.** La duración del servicio se describe en la información general del presente contrato. Una vez terminada la vigencia inicial del contrato se prorrogará automáticamente por el mismo término o según previo acuerdo escrito entre las partes se prorrogará por períodos mensuales. En caso de que el cliente desee dar por terminado en cualquier tiempo el contrato deberá hacerlo con un preaviso a la empresa no inferior de quince (15) días calendario, para lo cual deberá estar a paz y salvo por todo concepto. Lo anterior no exime al cliente del pago de las sumas de dinero por concepto de penalización por terminación anticipada. **DECIMA CUARTA. TERMINACIÓN.** El presente contrato terminará: 1) Por vencimiento del plazo pactado o por que EL CLIENTE manifieste por escrito, al menos con quince (15) días calendario, su voluntad de darlo por terminado. 2) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito, que impidan el suministro del servicio objeto del presente contrato. 3) Por incumplimiento de las obligaciones

CALLE 26 No. 16-25 local 1 Armenia Quindío, Tel: 741 0085 Cel.: 321 644 32 66

Mail: comercial@ayacomunicaciones.com - servicioalcliente@ayacomunicaciones.com

Pagina Web: www.ayacomunicaciones.com

		CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET	Código :AF-OT-002
			Versión : 05
			Fecha: Junio de 2017

de una de las partes. 4) Fraude. 5) Luego de transcurrida la primera vigencia del contrato, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en forma unilateral y por cualquier causa sin lugar a indemnización o penalización. En este último caso, para la terminación unilateral del contrato, se dará aviso por escrito, correo electrónico o fax a la otra parte, con una antelación no inferior a quince (15) días calendario a la fecha requerida para el retiro del servicio. **DECIMA QUINTA. REGULACION.** Aquellos aspectos no regulados expresamente en el presente contrato, se regirán por las normas del Código del Comercio y del Código Civil y demás normas sobre telecomunicaciones en lo que resulte pertinente. **DECIMA SEXTA. CLAUSULAS ESPECIALES DEL CONTRATO DEL SERVICIO INTERNET PRESTADO POR A Y A RADIO COMUNICACIONES S.A.S.** En cumplimiento de lo establecido en la Resolución No. 575 de 2002 y la N° 3066 de 2011, expedidas por la Comisión de regulación de Telecomunicaciones, el presente contrato incluye un anexo de condiciones especiales y permanencia mínima. **DÉCIMA SEPTIMA. MERITO EJECUTIVO.-** Las partes declaran de manera expresa que este contrato presta mérito ejecutivo por ser una obligación clara, expresa y exigible para las partes.

Se firma en la ciudad de Armenia, Quindío el mes de _____ de 2017.

EL CLIENTE



NOMBRE:
CC:

ELEMENTOS QUE DEBE CONTENER CADA CARPETA DE CADA CLIENTE PARA SU PROCESO DE CONTROL Y SOPORTE TÉCNICO

1. DOCUMENTO SV-FR-020 REGISTRO DE LINEA DE VISTA, INSTALACION, RETIRO, ENTREGA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CLIENTES (Firmada por cliente y funcionario empresa)
3. CONTRATO (Firmado por cliente o representante legal)
4. FOTOCOPIA DE LA CEDULA DEL GERENTE O SUScriptor DEL SERVICIO.
7. DOCUMENTO SV-FR-020 CUANDO SE HAGA SOPORTE TECNICO EN SITIO (Esta se debe llenar cada vez que sea necesario visitar al cliente para realizar soporte Técnico)