



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **BLUE TRADERS S.A.S**, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐ *

EL SERVICIO

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

- ☐ INTERNET EMPRESAS
- ☐ INTERNET HOGAR
- ☐ # PUNTOS IPTV
- ☐ NÚMERO DE AP's ADMINISTRADOS
- ☐ # DISPOSITIVOS Smart TV
- ☐ # DISPOSITIVOS SMART IoT

Servicios adicionales

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día _____.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____

Nombre / Razón Social _____

Identificación

Número _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección Servicio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

☐ Nuevo ☐ Actualización

Valor Total \$ _____ + Otros Valores:

SERVICIO DE INTERNET

Plan o Velocidad MEGAS

Nombre del agente comercial

Nº _____

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento.
- 2) Suministrar información verdadera.
- 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios.
- 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo)
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable.
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC..

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 modificarlos 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, 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 12 de cada mes) y cancelar la suma correspondiente a los gastos de conexión o instalación que fueron diferidos a 1 año. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

ANEXOS LEGALES:

HÁBEAS DATA Y AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS: Con la suscripción del Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones en los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 EL USUARIO autoriza a BLUE TRADERES S.A.S. en adelante AZUL para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información, y sea fuente de información respecto a los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, con el fin de verificar sus condiciones para acceder y/o modificar productos o servicios en AZUL. Del mismo modo, el USUARIO, otorga a AZUL expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. La política de tratamiento de datos de AZUL, se encuentra disponible para consulta en www.internetazul.co. Así mismo autorizo de manera expresa a AZUL para que puedan comunicarse conmigo a través de WhatsApp a la línea móvil suministrada. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Previa la realización de eventuales reportes a las centrales de información sobre comportamiento crediticio del USUARIO, AZUL le remitirá comunicación con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte, indicando la obligación en mora que generó el reporte, el monto y el fundamento de la misma. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** AZUL informa al USUARIO que sus datos personales suministrados en virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por AZUL o por terceros, esta información será conservada por AZUL con la debida diligencia. EL USUARIO puede en cualquier momento ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la mencionada ley; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la referida ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga al usuario el deber de permanecer en nuestras bases de datos; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. **PARÁGRAFO TERCERO.** El responsable de tratamiento de la información es BLUE TRADERES S.A.S. con NIT 900.500.710-1, dirección principal Carrera 15 # 88 - 21 Of. 702 y teléfono 7222945 en Bogotá. **PORNOGRAFÍA INFANTIL:** EL USUARIO declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos, en especial EL USUARIO no podrá alojar en su propio sitio a) Imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales de menores de edad, b) Material pornográfico, en modo de imágenes o videos, si existen indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad c) Vínculos o "Links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. EL USUARIO deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance, la difusión de material pornográfico de menores de edad, c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad y 4) 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. **SARLAFT.** EL USUARIO: a) Acepta la terminación automática de la relación contractual en caso de encontrarse relacionado negativamente en listas o noticias por temas asociados al lavado de activos o financiación del terrorismo. b) Autoriza a revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente en Colombia. c) Se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada. EL USUARIO declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo se responsabiliza ante AZUL porque sus empleados, accionistas, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas y se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada a AZUL. AZUL podrá terminar de manera unilateral e inmediata el presente contrato en caso que EL USUARIO, sus socios o accionistas y/o sus administradores llegaren a ser: a) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, testaferrato, tráfico de estupefacientes o cualquier delito contra el orden constitucional b) ser incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o c) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de delitos de igual o similar naturaleza a los indicados en esta cláusula. EL USUARIO, indemnizará y mantendrá libre de cualquier daño a AZUL por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra AZUL por o con ocasión del incumplimiento por parte de EL USUARIO de las obligaciones que le apliquen en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como cualquier reclamo judicial, extrajudicial y/o administrativo que autoridades competentes inicien en contra de AZUL por o con ocasión de dicho incumplimiento.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

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 la suma correspondiente a los gastos de instalación que fueron diferidos a 1 año, solo si lleva menos de 1 año con el servicio.

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: \$ **9.900**

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

La suspensión del servicio se llevará a cabo con la mora de una (1) factura. Para todo servicio que requiera cableado para acceder al sitio de la instalación, la empresa asumirá la conexión de cable hasta una extensión de 25 metros desde el punto de origen. A partir de ahí será a costo del usuario y no será mayor a 80 metros para conservar la calidad del servicio.

El usuario deberá tener a cargo la protección de los equipos instalados sobre regulación de voltaje, choques eléctricos, conexión de polo a tierra para evitar accidentes.

Si el equipo entregado en calidad de comodato presenta daño por debido a golpes, será responsabilidad del usuario el pago de dicho equipo para su respectiva reposición.

Programada la cita de instalación, el usuario deberá estar presente, de lo contrario se entenderá que la persona que atiende la visita estará autorizada para ello; siempre y cuando sea mayor de edad.

A la terminación de la prestación del servicio, se deberá entregar los equipos entregado en calidad de comodato, con un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la finalización del contrato. Si pasados los días de la entrega el usuario no realiza dicha entrega deberá cancelar el valor del mismo.

Señor usuario usted debe tener en cuenta que hay factores que pueden afectar la velocidad de internet como son: que el modem debe estar instalado en un lugar cerca de sus clientes, si desea aumentar la cobertura de su establecimiento solicite a su agente comercial agregar más puntos de acceso a su contrato.

Obligaciones usuario:

1. PERMITIR INGRESO de personal de AZUL 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.

2. 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.

3. AUMENTO DE TARIFAS no excederán anualmente el 50% 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 establecido.

4. PRINCIPALES FACTORES LIMITANTES DE VELOCIDAD DE INTERNET: a) Controlados por AZUL: 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 AZUL: consumo excesivo del ancho de banda, 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.

5. LA VIGENCIA DEL CONTRATO inicia en el momento en el que el cliente recibe el servicio a satisfacción con su firma de aceptación.

6. TERMINACIÓN Y/O SUSPENSIÓN por AZUL sin requerimiento y declaración judicial por: incumplimiento del usuario de alguna obligación; retardo/falta de pago; fraude; entrega de información falsa o inconsistente; muerte o extinción de personalidad jurídica; explotación comercial no autorizada. Terminación no exime de cancelación de obligaciones causadas y costos de cobranza judicial-extrajudicial. Retardo del pago causará intereses de mora a la máxima tasa permitida por ley. No recuperará beneficios promocionales por ponerse al día. El Usuario autoriza deducir o compensar cualquier suma de dinero que le adeude a AZUL

7. Las partes establecen que este contrato será **exigible judicialmente** a partir del incumplimiento de cualquier obligación del Usuario, para lo cual 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 nuestras tecnologías en www.internetazul.co

☐ ACEPTO COSTO DE INSTALACION SERVICIO DE INTERNET

El costo de la instalación es de **\$299.000** el cual es gratis solo si usted no cancela el servicio antes de los 12 meses, si lo cancela antes acepta el pago del costo de la instalación el cual será el prorrateo de los meses que falten para cumplir 1 año con el servicio contratado

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE _____ FECHA _____

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

Nuestros medios de atención son:

WhatsApp (300 260 1411) / soporte@internetazul.co - <https://www.internetazul.co/>

Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles. Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

