



Este contrato explica las condiciones para la prestación del servicio entre usted y OLE PACIFIC S.A.S. Pagará mensualmente el valor del plan seleccionado. El contrato tendrá vigencia inicial de doce (12) meses y podrá renovarse; no contiene cláusula de permanencia mínima.

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

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle el servicio de Internet fijo de banda ancha en las condiciones aquí establecidas y sujeto a viabilidad técnica.

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato N°: _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio _____ Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS

El servicio de Internet fijo es prestado por OLE PACIFIC S.A.S. en Bahía Solano, Chocó. El usuario debe marcar el plan contratado:

☐ **PLAN 6 MEGAS: 6 Mbps de bajada / 3 Mbps de subida — \$92.000 mensuales**

☐ **PLAN 10 MEGAS: 10 Mbps de bajada / 5 Mbps de subida — \$134.000 mensuales**

☐ **PLAN 15 MEGAS: 15 Mbps de bajada / 8 Mbps de subida — \$150.000 mensuales**

Todos los planes son de consumo ilimitado, sin bolsa ni tope de datos. Las velocidades indicadas son las

contratadas; su desempeño está sujeto a las condiciones técnicas y de calidad aplicables.

Los valores publicados aplican al servicio residencial fijo de usuarios de estratos 1 y 2. Para suscriptores comerciales o institucionales se adicionará el IVA vigente. En todos los demás casos se aplicará el tratamiento tributario que corresponda legalmente.

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Plan seleccionado: _____ **Tarifa mensual:** \$ _____
Instalación: \$260.000; este valor incluye el primer mes del servicio.

INCREMENTOS TARIFARIOS

OLE PACIFIC S.A.S. podrá actualizar anualmente el valor del plan hasta un máximo equivalente a la variación anual del IPC certificada por el DANE para el año anterior. El cambio regirá en el periodo siguiente al aviso, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de terminar el ciclo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no le conviene, el USUARIO 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) abstenerse de usar equipos hurtados; 7) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 9) actuar de buena fe; 10) mantener actualizada la información de contacto.

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

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

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

condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en nuestra página web: www.olepacific.net

Si su servicio corresponde a Internet satelital, el tiempo de respuesta de la red será superior al de otras tecnologías.

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 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 (su corte de facturación es el día _____ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación o modificación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

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 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 cinco (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, suspendemos el servicio hasta que pague los saldos pendientes. Lo activaremos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al pago. También podremos reportar la deuda a centrales de riesgo. Si supera el 15% del SMLMV, avisaremos al menos una vez con veinte (20) días calendario de anticipación. Si es igual o inferior al 15% del SMLMV, avisaremos al menos dos veces, en días diferentes, y el reporte solo procederá veinte (20) días después de la segunda comunicación.

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

OLE PACIFIC S.A.S. no cobra al usuario por la reconexión del servicio. Esta es una política comercial del operador. Una vez pagados los saldos pendientes, el servicio será activado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Costo reconexión:	\$0 — SIN COBRO
-------------------	------------------------

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Medios de atención: oficina de OLE PACIFIC S.A.S. frente al Hospital, Barrio El Carmen, Bahía Solano; www.olepacific.net ; soporte@olepacific.net ; línea y WhatsApp +57 310 385 7861.
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.

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.

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

OTRAS CONDICIONES

INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN

El valor de instalación es de \$260.000 e incluye el primer mes del servicio. La activación queda sujeta a viabilidad técnica en el lugar solicitado.

REINSTALACIÓN

Cuando el traslado o cambio de ubicación requiera una nueva instalación y sea técnicamente viable, el costo de reinstalación será de \$60.000.

EQUIPOS EN COMODATO

El CPE, el router y el inyector PoE son propiedad de OLE PACIFIC S.A.S. y se entregan al usuario en comodato. Deben ser usados adecuadamente y devueltos al terminar el contrato. El usuario no responde por el desgaste natural, la fuerza mayor o el caso fortuito.

En caso de pérdida o daño imputable al usuario, los valores de reposición son: CPE Ubiquiti \$250.000; router \$80.000; inyector PoE \$50.000. Se adicionarán los impuestos únicamente cuando legalmente procedan.

MEDIOS Y PUNTOS DE PAGO

Consignación o transferencia a la cuenta de ahorros Bancolombia No. 53617034936, a nombre de OLE PACIFIC S.A.S.; o pago en efectivo en la oficina de Ole Pacific frente al Hospital, Barrio El Carmen, Bahía Solano.

SIN PERMANENCIA MÍNIMA

Este contrato no incluye cláusula de permanencia mínima. El usuario puede solicitar su terminación conforme al procedimiento y los plazos previstos en este documento.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Fecha DD/MM/AAAA



Anexo de disposiciones legales

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Con la firma de este documento autorizo de manera previa, expresa e informada al ISP para reportar, consultar, actualizar y rectificar ante las centrales de información crediticia la información relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones, de conformidad con la Ley 1266 de 2008.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, con la firma de este documento manifiesto que he sido informado por OLE PACIFIC S.A.S. de lo siguiente:

1. OLE PACIFIC S.A.S. es responsable del tratamiento de mis datos personales y podrá recolectarlos, usarlos, almacenarlos y tratarlos conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales, publicada en www.olepacific.net.
2. Es de carácter facultativo o voluntario responder preguntas que versen sobre Datos Sensibles o sobre menores de edad.
3. Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.
4. Puedo ejercer mis derechos escribiendo a sopORTE@olepacific.net o comunicándome al +57 310 385 7861, de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales.
5. Puedo radicar solicitudes relacionadas con mis datos personales mediante www.olepacific.net o el correo sopORTE@olepacific.net.
6. OLE PACIFIC S.A.S. garantizará la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos. Cualquier cambio sustancial a la Política de Tratamiento de Datos Personales será informado y publicado oportunamente en la página web.
7. Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a OLE PACIFIC S.A.S. para tratar mis datos con fines de prestación del servicio, facturación, recaudo, soporte, seguridad, atención de PQR y cumplimiento de obligaciones legales y contractuales. Los datos solo podrán comunicarse a encargados autorizados o a autoridades públicas cuando exista deber legal.
8. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

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 que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo 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 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.