

## CONTRATO SERVICIO INTERNET No.006-024

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y OCA TICS S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente \$90.000 y un costo de instalación por equipos de \$500.000. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del día 05/09/2024.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial (X).

### SERVICIOS

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

Internet fijo

Servicios adicionales: NINGUNO

El servicio se activará a más tardar el día 05/09/2024.

### INFORMACION DEL SUSCRIPTOR

Nombre / Razón Social: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Dirección Servicio: \_\_\_\_\_

Zona: \_\_\_\_\_

Departamento: SANTANDER

Municipio: \_\_\_\_\_

Dirección Suscriptor: \_\_\_\_\_

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

SE REALIZA INSTALACION DE SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL CON PLAN MENSUAL DE 5 MEGAS.

#### **EQUIPOS INSTALADOS:**

1 Beam, 1 Router Tp-Link,  
(son propiedad de OCA TICS SAS).

### 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.

5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable, antenas y/o equipos.

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 por más de 48 horas, 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 modificar los 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 1 mes 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 después del doceavo mes de servicio sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención con mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (**su corte de facturación es el día 30 de cada mes.**)

## PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 10 días hábiles antes de la fecha de pago. La fecha de pago de la factura de su servicio debe ser efectuada los primeros **5 días hábiles**; en caso de no llegar la factura, 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 esto no lo exime de realizar el pago del servicio; en caso de aceptar su solicitud y tener que hacer devolución de algún monto de dinero, este será descontado de su próxima factura.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos.

### COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son:  
Kilómetro 2.176 Anillo Vial Floridablanca-Girón Torre 2  
Oficina 230 Centro Empresarial Ecoparque Natura; Para **Mesa de ayuda: 018000413792; 3156591621**  
**Para Recaudos y facturación: 3173683391**  
Correo electrónico:  
**ocatics@gmail.com**
- 2 Presente cualquier queja, petición/reclamo 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 Cuando su queja o petición sea por los servicios de internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una

solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

#### Acepto cláusula de permanencia mínima (12) meses.

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente:

Valor total del cargo por conexión	\$ 1.080.000
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$ 500.000
Fecha de inicio de la permanencia mínima	05/09/2024
Fecha de finalización de la permanencia mínima	05/09/2025

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente:

<b>MES 1</b>	<b>MES 2</b>	<b>MES 3</b>	<b>MES 4</b>
\$1.080.000	\$990.000	\$900.000	\$810.000
<b>MES 5</b>	<b>MES 6</b>	<b>MES 7</b>	<b>MES 8</b>
\$720.000	\$630.000	\$540.000	\$450.000
<b>MES 9</b>	<b>MES 10</b>	<b>MES 11</b>	<b>MES 12</b>
\$360.000	\$270.000	\$180.000	\$90.000

### 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.

El servicio de traslado tendrá un costo adicional del **50%** de descuento al valor de la instalación que será cancelado por el usuario en el momento que sea reportada la nueva dirección; en caso de tener que instalar otros equipos los gastos serán asumidos también por el cliente.

### 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: \$ 35.000.**

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

**Tenga en cuenta:** que al finalizar este contrato o en cualquier tiempo, deberá permitir el retiro de los equipos y elementos que le hayan sido entregados a título de comodato, conforme a los términos y condiciones divulgados en nuestros canales de información y atención al usuario. Así mismo, En caso de pérdida, hurto o deterioro no imputable al uso natural de los bienes y equipos entregados con ocasión del presente contrato, el usuario deberá responder y pagar en forma inmediata su valor más el IVA correspondiente, conforme a los precios vigentes a la fecha en que se haga efectivo el pago.

En consecuencia, el incumplimiento del usuario en la devolución de los equipos entregados en comodato, o el no pago por concepto de las respectivas restituciones que hallan a lugar, faculta a OCA TICS S.A.S para realizar los pertinentes reportes a las centrales de riesgo conforme a las disposiciones consignadas en el anexo 1 del presente contrato.

Para constancia se firma.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

X

CC/CE

FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en: [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)

## ANEXO 1

### AUTORIZACIÓN REPORTE CENTRALES DE RIESGOS:

Declaro bajo juramento que la información que he suministrado es verídica y doy consentimiento expreso e irrevocable a OCA TICS SAS. o quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para:

a) Consultar o confirmar en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, entidades financieras, autoridades competentes y con particulares toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, referencias, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito. b) Reportar a las centrales de información de riesgos datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si los hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. e) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también, por intermedio de la Superintendencia Financiera o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales. d) Conservar, tanto en OCA TICS SAS. como en las centrales de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y e) de esta cláusula. e) Suministrar a las centrales de información de riesgo datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como, otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. f) Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de mis deberes constitucionales y legales. g) Realizar la notificación previa del reporte negativo mediante cualquiera de los siguientes canales: correo electrónico, mensaje de texto o mensajes de voz al correo electrónico y/o al número del teléfono móvil registrado en este contrato.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.	
X	
CC/CE	FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en: [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

## ANEXO 2

### AUTORIZACION SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Autorizo a OCA TICS SAS. para recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar, transferir internacionalmente y cruzar con información propia o de terceros, mis datos personales con la finalidad de: realizar, a través de cualquier medio incluyendo mensajería instantánea, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con sus productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de su objeto social; generar una comunicación óptima en relación con sus servicios, productos, promociones, programación, estrenos, destacados, facturación y demás actividades; evaluar la calidad de sus productos y servicios y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con sus servicios y productos; prestar asistencia, servicio y soporte técnico de sus productos y servicios; realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios y productos contratados con OCA TICS SAS ; cumplir con las obligaciones contraídas con sus clientes, suscriptores, usuarios, proveedores, aliados, sus filiales, distribuidores, subcontratistas, outsourcing y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de OCA TICS SAS ; informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de OCA TICS SAS ; controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades; facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados. En todo caso el tratamiento de mis datos personales debe estar sujeto a la protección establecida en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen, así como a la Política de Datos Personales establecida en el Manual Interno de Políticas Procedimientos sobre el Tratamiento de Datos Personales de OCA TICS SAS. publicada en <https://ocatic.com/>. En cualquier momento podré ejercer los derechos establecidos en estas normas y particularmente modificar y/o revocar la autorización prestada o solicitar la supresión parcial o definitiva de mis datos personales. Las solicitudes de supresión y/o revocación de la autorización de datos personales no proceden cuando EL SUSCRIPUTOR tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de OCA TICS SAS de conformidad con lo establecido en las normas aplicables.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.	
X	
CC/CE	FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en: [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

## ANEXO 3

**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO: EL SUSCRIPTOR** declara de manera voluntaria y dando certeza de que lo aquí consignado es información veraz y verificable, lo siguiente: (i) que los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas o cualquier otra conducta delictiva, de acuerdo con las normas penales vigentes en Colombia; (ii) que EL SUSCRIPTOR, sus socios o administradores (cuando aplique), no ha sido incluido en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales vinculantes para Colombia y definidas por OCA TICS SAS de acuerdo con su Sistema de Autocontrol y Gestión de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SAGRLAFT, entre las que se encuentran 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 y la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas; (iii) que no incurre en sus actividades en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. EL SUSCRIPTOR se obliga con OCA TICS SAS. a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite la entidad, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a OCA TICS SAS. para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR autoriza a OCA TICS SAS. a realizar consultas a través de cualquier medio, por sí mismo o a través de un proveedor, para efectuar las verificaciones necesarias para corroborar la información aquí consignada.

**PROHIBICIONES Y DEBERES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA, Y A IMPEDIR EL APROVECHAMIENTO DE REDES GLOBALES DE INFORMACIÓN CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL U OFRECIMIENTO DE SERVICIOS COMERCIALES QUE IMPLIQUEN ABUSO SEXUAL CON MENORES DE EDAD: EL SUSCRIPTOR** declara expresamente que conoce y acata las normas legales que señalan las prohibiciones y deberes para prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad particularmente las señaladas en la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, Código Penal y demás normas que los modifiquen, sustituyan o adicione. La inobservancia de estas disposiciones acarrearán las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** - De conformidad con lo establecido en el Decreto 1524 de 2002, EL SUSCRIPTOR se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones contenidas en el Artículo 4 y Artículo 5 del citado Decreto: Artículo 4°. Prohibiciones. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar 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. Alojar en su propio sitio vínculos o "links" sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 5°. 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 las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, 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.

Producto Servicio Técnico Extendido (STE): Para coberturas, restricciones, términos y condiciones del producto Servicio Técnico Extendido (STE) remitirse a: ocatics@gmail.com. Términos y condiciones OCA TICS SAS Servicio Técnico Extendido (STE).

<p>Nombre legible Suscriptor:</p> <p>_____</p> <p><input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> NIT No. _____</p>	<p>Con las firma del presente documento manifiesto que conozco y acepto las condiciones contractuales establecidas en este contrato y sus anexos.</p> <p>X _____</p>
--	--