



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 TESERPAC S.A.S. 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 TESERPAC. Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de abstenerse de autorizar el tratamiento de datos sensibles, el usuario manifiesta que autoriza de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa al tratamiento de datos sensibles (huella dactilar), con la finalidad de validar su identidad. Para esta última finalidad, también autoriza a TESERPAC de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa el tratamiento del dato sensible de voz y para que valide la identidad en los contactos telefónicos que realice con TESERPAC. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. Del mismo modo, el USUARIO, otorga a TESERPAC expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. La política de tratamiento de datos de TESERPAC, se encuentra disponible para consulta en [www.teserpac.net](http://www.teserpac.net). Así mismo autorizo de manera expresa a TESERPAC 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, TESERPAC 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. TESERPAC 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 TESERPAC o por terceros, esta información será conservada por TESERPAC 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 TESERPAC S.A.S. con NIT 901.182231.3, dirección principal Calle 24 N°5-100 y teléfono celular 313 669 2061 en Quibdó - Chocó. 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 TESERPAC S.A.S 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 TESERPAC. TESERPAC 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 TESERPAC por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra TESERPAC S.A.S., 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 TESERPAC por o con ocasión de dicho incumplimiento.

## PAGO Y FACTURACIÓN

La facturación 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 aceptara recibir la factura solamente por medios electrónicos.

## COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 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 y aplica para internet y telefonía.

**Si no está de acuerdo con nuestra respuesta**

- 4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionado 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 \*

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 \$

Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión \$

Fecha de inicio de la permanencia mínima \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Fecha de finalización de la permanencia mínima \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

### Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el 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 \$

## 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.

## LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

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 empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: **\$15.000**

**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.**

**Los equipos de comunicación que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.**

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



Calle 24 #5-100 QUIBDÓ- CHOCÓ • CEL. 313 669 2061

[www.teserpac.net](http://www.teserpac.net)

Vigilado y regulado por Ministerio Tics y CRC habilitación general del servicio de televisión por suscripción

## ESPACIO PARA LOS OPERADORES

### INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS NECESARIOS:

TESERPAC S.A.S. se ocupará, directa o indirectamente, de las acciones referidas en el asunto de esta cláusula, para la recepción del servicio contratado. EL SUSCRIPTOR acepta expresamente las condiciones estándar de cableado usado por TESERPAC S.A.S. En sus instalaciones y acepta cancelar el valor del material adicional en los casos excepcionales que se requieran, aclarando que la instalación de la red para el servicio incluye un largo total de hasta 30 metros sin que esto incluya el material decorativo el cual se facturará adicionalmente y por separado. La instalación se realizará máximo a un receptor de televisión que tengan entrada de RF y para los puntos adicionales se facturará el valor de la derivación correspondiente. Para el internet TESERPAC S.A.S. entrega un equipo tipo Modem el cuál se entrega en calidad de comodato, y el suscriptor deberá devolverlo al Operador una vez se de por terminado el contrato actual. De No devolver el modem o si el equipo sufre algún daño a causa del suscriptor o lo extravía, pagará al Operador la suma de \$150.000. El suscriptor no manipulará, alterará, modificará la red, los equipos y accesorios de su instalación, dado que ésto puede generar interrupciones del servicio, lo cual en el caso que ocurra se faculta al operador a facturar el costo de las reparaciones y nuevos materiales empleados en la atención de la falla a cargo del Suscriptor. TESERPAC S.A.S. no realiza ninguna devolución en efectivo de los dineros recibidos por la suscripción o por las mensualidades canceladas por los servicios contratados. El suscriptor ha recibido el listado de canales elegidos, así como copia del presente contrato.

**ANEXO.** EL suscriptor se compromete a no dar al servicio de acceso a internet un uso inadecuado o contrario a las normas legales, el orden público o las buenas costumbres y en especial acatar las normas establecidas en la ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios, teniendo en cuenta que su cumplimiento acarreará las sanciones administrativas y penales allí contempladas que a bien tuviere imponerle la autoridad competente. 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 video cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; Vínculos o links sobre sitios temáticos que contengan o distribuyan material relativo a menores de edad. TESERPAC S.A.S. durante la vigencia del presente contrato, podrá verificar el cumplimiento, podrá retirar del servicio aquella información que estime pertinente y/o suspender la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior TESERPAC S.A.S. no será responsable ante EL SUSCRIPTOR o terceros por el contenido de la información recibida a través del servicio de acceso a internet. 1. Atender las instrucciones de TESERPAC S.A.S., para el uso adecuado del servicio. 1.1. Informar a TESERPAC S.A.S. cualquier irregularidad que se presente en la prestación del servicio. 2. DEBERES. 2.1. denunciar ante las autoridades

competentes cualquier acto criminal, que tenga conocimiento, En contra de los menores de edad, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2.2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 2.3. Abstenerse de usar redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. 2.4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales se puedan proteger a sí mismo o a sus hijos del material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

Obligaciones servicio de internet. Con relación al servicio de internet por la red de alta velocidad, TESERPAC S.A.S. se reserva la potestad de elegir la tecnología (FTTH o HFC o EOC) por medio de la cual técnicamente se prestará el servicio. Por tratarse de una obligación de medio y no de resultado TESERPAC S.A.S. no garantiza la continuidad del servicio ni será responsable por los perjuicios que se causen con ocasión de la interrupción del mismo. Sin perjuicio de lo anterior TESERPAC S.A.S. será responsable de las fallas que les sean imputables.

3. Se garantiza el ancho de banda contratado mediante conexiones Físicas entre el computador y el equipo terminal suministrado por TESERPAC S.A.S. y no por conexiones wifi.

Para la suspensión definitiva del servicio, se radica dentro de las fechas estipuladas anteriormente, estar a paz y salvo en cartera y hacer entrega en la oficina de los equipos instalados; con el cumplimiento del proceso anterior se da por terminado el contrato único de prestación de servicios.

El cableado utilizado en el momento de la instalación, TESERPAC no lo retira en la terminación del contrato, es un cableado que fue autorizado instalar por su parte.

**MERITO EJECUTIVO.** El presente documento presta mérito ejecutivo en caso de incumplimiento total o parcial de alguna de las partes en sus obligaciones, facultando a la parte cumplida a iniciar el cobro respectivo de la obligación incumplida, sin perjuicios de las demás acciones que pueda que pueda adelantar en contra del usuario.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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