



MEGA NETWORK S.A.S. · NIT 901.772.398-6 · Registro TIC N.º 96009842
Carrera 29A N.º 21-22, casa 4, barrio Caribabare, Yopal (Casanare)
Soporte, fallas y facturación: 315 136 8559 · Ventas: 315 149 1311
comercial@meganetwork.co · https://meganetwork.co/

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS INTERNET POR FIBRA ÓPTICA – MODALIDAD POSPAGO

Contrato N.º _____ Código ID _____
Orden de trabajo N.º _____

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y MEGA NETWORK S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Condiciones comerciales del servicio». Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

☐ Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial (*). (*) Espacio diligenciado por el usuario.

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle el servicio de: ☒ Internet fijo por fibra óptica. El cobro por la efectiva prestación del servicio se realizará a partir de su instalación. Productos o servicios adicionales: _____. El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de _____. Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

INFORMACIÓN DEL SUSCRITOR

Nombre / Razón social	
Identificación	☐ CC ☐ CE ☐ NIT ☐ PPT N.º
Correo electrónico	
Teléfono de contacto	
Dirección del servicio	
Barrio / Estrato	Estrato: _____
Municipio / Depto.	
Dir. del suscriptor	☐ La misma del servicio Otra: _____
Inmueble	☐ Hojar ☐ Oficina ☐ Propietario ☐ Arrendatario

CONDICIONES COMERCIALES DEL SERVICIO

Plan	
Velocidad bajada / subida	Mbps / _____ Mbps
Tipo de servicio	☐ Residencial ☐ Dedicado
Valor mensual del plan	\$ _____
Cargo por conexión (instalación)	\$ _____
Oferta comercial / descuento	
Valor con descuento	\$ _____
Fecha final de la oferta	_____/_____/_____

INCREMENTOS TARIFARIOS

MEGA NETWORK S.A.S. podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de _____ % del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso. Si la nueva tarifa no le conviene, 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 la sección «Pornografía infantil»); 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; 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 8) actuar de buena fe; 9) mantener actualizada la información de contacto. MEGA NETWORK S.A.S. podrá terminar el contrato ante el incumplimiento de estas obligaciones.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL OPERADOR

1) Garantizar la continuidad y calidad del servicio contratado; 2) suministrar información al usuario de manera clara, oportuna, cierta y suficiente; 3) atender las PQR del usuario de manera oportuna.

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar el día _____. En caso de que no sea posible la activación o instalación del servicio contratado, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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: https://meganetwork.co/

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, 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 solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el periodo 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, informada en su factura. Le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

Canal para solicitar la terminación: podrá presentar su solicitud de terminación en cualquier momento al correo electrónico exclusivo **terminaciones@meganetwork.co**. Le responderemos en un plazo máximo de 15 días hábiles.

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.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago y se enviará al correo electrónico registrado. 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 una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15 % del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15 % del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes siguiente 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.

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. **Costo reconexión: \$10.269.**

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficina física (Carrera 29A N.º 21-22, casa 4, barrio Caribabare, Yopal), página web https://meganetwork.co/, línea de soporte, fallas y facturación 315 136 8559, línea de ventas 315 149 1311 correo ventas@meganetwork.co y, para solicitudes de terminación, terminaciones@meganetwork.co. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
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.

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a nuestra web: https://meganetwork.co/. La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

☐ ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA (*). (*) Espacio diligenciado por el usuario.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una 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	DD/MM/AAAA				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA				
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según 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
\$	\$	\$	\$	\$	\$

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima en su factura.

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.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

MEGA NETWORK S.A.S. entrega en comodato los equipos del servicio bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Serial	Condición de entrega	Precio
			\$ _____
			\$ _____
			\$ _____

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a la línea 315 136 8559.

OTRAS CONDICIONES

1. Comodato. Los equipos son propiedad de MEGA NETWORK S.A.S. El usuario se obliga a: a) conservarlos en buen estado, salvo el desgaste por su uso normal; b) ubicarlos en un lugar fresco y ventilado, sin exposición directa al sol, al agua o a la humedad; c) usarlos solo para el servicio contratado y no trasladarlos a un lugar distinto al de instalación ni permitir su manipulación por personas no autorizadas por MEGA NETWORK S.A.S.

2. Pérdida o no devolución. En caso de hurto, pérdida o daño de los equipos por causa imputable al usuario, o si dentro de los 15 días hábiles siguientes a la terminación del contrato el usuario no atiende la cita de recolección ni los entrega en el centro de atención, pagará el precio de cada equipo indicado en la tabla anterior. El paz y salvo se expedirá una vez se reciban los equipos en buenas condiciones de uso y operatividad, o se pague su precio.

3. Uso del servicio. El servicio se presta para el inmueble indicado en este contrato y no podrá ser revendido ni redistribuido a terceros fuera de él.

4. Medios de pago. a) SuperGiros, convenio 7627, indicando su Código ID; b) Pago virtual PAGORALIA en el portal del cliente <https://clientescolombia.ispcube.online/> (Empresa 972), con el usuario y la clave que le entregaremos por nuestros Medios de Atención. Reporte su pago al WhatsApp 315 136 8559.

5. Orden de trabajo. La orden de trabajo de instalación firmada por el usuario hace parte integral de este contrato.

AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO (LEY 1266 DE 2008)

Autorizo de manera previa, expresa e informada a MEGA NETWORK S.A.S., o a quien represente sus derechos, para consultar, solicitar, reportar, procesar y divulgar a los operadores de información financiera y crediticia la información sobre el nacimiento, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias derivadas de este contrato. Todo reporte negativo irá precedido de la comunicación previa prevista en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y en la sección «Pago y facturación». La permanencia de la información se registrará por la ley.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (LEY 1581 DE 2012)

Autorizo a MEGA NETWORK S.A.S., responsable del tratamiento (NIT 901.772.398-6, Carrera 29A N.º 21-22, casa 4, Yopal; correo comercial@meganetwork.co), para recolectar, almacenar, usar, actualizar y suprimir mis datos personales con las siguientes finalidades: a) celebrar, ejecutar y administrar este contrato, incluidas la instalación, el soporte, la facturación y la cobranza; b) atender PQR; c) cumplir obligaciones legales y regulatorias y requerimientos de autoridades; d) prevenir y controlar el fraude; e) enviarme información comercial y publicitaria de MEGA NETWORK S.A.S.: ☐ Sí ☐ No.

Como titular tengo derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mis datos, solicitar prueba de esta autorización y revocarla cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales, ser informado del uso de mis datos, acceder a ellos gratuitamente y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio. No estoy obligado a suministrar datos sensibles. Puedo ejercer estos derechos en comercial@meganetwork.co. La política de tratamiento de datos está disponible en <https://meganetwork.co/>.

PORNOGRAFIA 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 de 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. Deberán: a) denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad del que tengan 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 protegerse 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.

ACEPTACIÓN

Aceptación del contrato mediante firma o cualquier otro medio válido. Con mi firma declaro que recibí copia de este contrato y que acepto su contenido, incluidas las autorizaciones de centrales de riesgo y de tratamiento de datos personales.

Firma del suscriptor	Firma del operador (técnico o asesor)
Nombre: _____	Nombre: _____
Tipo y N.º documento: _____	Tipo y N.º documento: _____
Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

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