

**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; 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. El operador podrá terminar el contrato ante el 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 la página: [www.gigafibra.com.co](http://www.gigafibra.com.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**

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 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 sin penalidades. 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 \_\_\_ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo defacturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

**CONTRATO ÚNICO DE SEVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y GIGA FIBRA S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente \$\_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir de la fecha de su firma.

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 fijo  Televisión

Servicios adicionales \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a mas tardar el día \_\_/\_\_/\_\_.

**INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR**

Contrato No. \_\_\_\_\_

Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

Dirección Servicio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

**CONDICIONES COMERCIALES  
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

TIPO DE PLAN:

VELOCIDAD Mbps

CARGO FIJO MES \$

SERVICIO ADICIONAL CARGO FIJO MES

1. \$

2. \$

**Condiciones comerciales:**

- Valores presentados en pesos colombianos.
- El valor incluye IVA del 19%. Los servicios de usuarios residenciales de conexión y acceso a internet de estratos 1 y 2 se encuentran exentos y los usuarios del estrato 3 se encuentran excluidos. En todo caso, primará la legislación aplicable al momento de la facturación.
- La provisión del servicio está sujeto a la cobertura de la red y a la viabilidad técnica en el sitio contratado. De no existir viabilidad técnica, el presente contrato se resolverá automáticamente, sin que se genere pago de indemnización para ninguna de las partes contratantes. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Valor total \_\_\_\_\_

\* Espacio diligenciado por el usuario

## 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

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

- 1** Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
- 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.

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

- 4** Cuando su queja o petición 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.

### ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA \*

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
\$	\$	\$	\$	\$	\$0,00

## 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.

### 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 empacutados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$ 10,000

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

1. El usuario de GIGA FIBRA S.A.S debe proporcionar información veraz y actualizada. La entrega de información falsa o inconsistente puede acarrear la suspensión o terminación del contrato; **2. Mantenimientos y verificaciones:** Autorizar el ingreso de personal de GIGA FIBRA S.A.S para realizar auditorías, mantenimientos o verificaciones y garantizar la seguridad de las instalaciones. El cliente se obliga a informar de manera inmediata sobre cualquier daño en las instalaciones, infraestructura o la existencia de conexiones fraudulentas. Asegurar la protección y funcionamiento de sus instalaciones y acometidas internas. En caso de anomalías, fraudes o adulteraciones en estas, será responsable, incluso por actos derivados de culpa leve; **3. Mora e intereses:** En caso de incumplir o presentar mora en la obligación de pago, GIGA FIBRA S.A.S podrá suspender o dar por terminado el contrato de servicios de telecomunicaciones. Si el servicio es suspendido, procede el cobro por reconexión. En caso de mora el cliente acepta y reconoce la liquidación de intereses a la tasa máxima permitida por la ley, y los costos de cobranza judicial y extrajudicial; **4. Merito ejecutivo:** El contrato de servicios suscrito con GIGA FIBRA S.A.S y las facturas asociadas al servicio, prestan mérito ejecutivo; **5. Devolución de equipos y procedimiento en caso de hurto:** Devolver los equipos proporcionados en comodato por GIGA FIBRA S.A.S, en buen estado al finalizar el contrato. De lo contrario, deberá pagar su valor comercial. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse GIGA FIBRA S.A.S dentro de las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto ante las autoridades competentes; **6. Traslado del servicio:** Informar el cambio de dirección de instalación del servicio. De no ser posible técnicamente el traslado del servicio a un nuevo domicilio, el usuario puede optar por: (i) la cesión o; (ii) terminación del contrato. Si el usuario decide terminar anticipadamente el contrato de servicios, deberá pagar el valor definido en contrato para el mes en el que presentó la solicitud de terminación anticipada; **7. Cambio de plan:** Para cambiar de plan debe estar al día con sus obligaciones de pago. Si cambia de plan perderá los beneficios y/o promociones del plan anterior. Solo el titular del contrato de servicios puede solicitar cambios en el plan; **8. Envío de la Factura por medios electrónicos:** El usuario de GIGA FIBRA S.A.S acepta el envío de la factura al correo electrónico registrado en este contrato. Si quiere recibirla por medio físico, puede solicitarla por cualquiera de nuestros medios de atención obligatoria; **9. Fraude e uso indebido de los servicios:** Quedan prohibido cualquier uso no autorizado de los servicios suministrados por GIGA FIBRA S.A.S; **10. Tarifas:** el incremento máximo anual será del IPC del año anterior más 50 puntos porcentuales sobre la tarifa vigente. **11. Pérdida de beneficios o promociones:** Si el usuario cambia de plan o incumple los pagos, pierde los beneficios promocionales adquiridos previamente; **12. Terminación unilateral del contrato:** GIGA FIBRA S.A.S se reserva el derecho de dar por terminado el contrato de manera unilateral y sin necesidad de requerimientos o declaración judicial previa, en los siguientes casos: a) Incumplimiento por parte del usuario de sus obligaciones contractuales, legales o regulatorias; b) Finalización del plazo; c) Detección de fraude; d) Inclusión del usuario en listas restrictivas o su participación en actividades tipificadas por el SARLAFT, como lavado de activos o financiación del terrorismo; e) Alteración, manipulación o adulteración de los servicios, equipos o la red; f) Incumplimiento de las políticas de uso de los servicios; g) Realización de llamadas falsas a servicios de emergencia. h) La terminación del contrato no libera al usuario del pago de las obligaciones económicas pendientes derivadas del mismo; **13. Factores limitantes de velocidad de Internet:** La velocidad del internet se puede ver limitada por factores como congestión en la red; fallas técnicas o comportamientos anómalos del tráfico; por el uso excesivo de ancho de banda; d) congestión en la red Wi-Fi; e) dependiendo del entorno y la distancia al módem; f) fallas en troncales internacionales, entre otros. Usted puede consultar los factores que limitan la velocidad WiFi y las sugerencias para contar con una buena señal en [www.gigafibra.com.co](http://www.gigafibra.com.co).

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

## CONTRATO ÚNICO DE SEVICIOS FIJOS

El presente Anexo hace parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos y obliga a las partes a lo siguiente:

### COMPROMISO CONTRA LA CORRUPCIÓN, LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El USUARIO declara voluntariamente que (i) los ingresos y recursos utilizados para la ejecución del presente contrato, no provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique, adicione o complemente, ni se utilizarán para financiar actividades terroristas o de lavados de activos; (ii) El USUARIO o sus socios o administradores, no tienen registro negativo en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacionales o internacionales, consultas que GIGA FIBRA S.A.S. podrá realizar; (iii) El USUARIO se obliga a responder frente a GIGA FIBRA S.A.S. y/o terceros por todos los perjuicios derivados por las conductas indicadas anteriormente en las que incurra; (iv) El USUARIO se obliga a entregar información veraz y comprobable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, según corresponda, así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que GIGA FIBRA S.A.S. razonablemente lo solicite. (v) Si el USUARIO incurre en alguna o algunas de las conductas anteriormente descritas, faculta a GIGA FIBRA S.A.S. para terminar de manera inmediata y unilateral respectivo contrato.

### PORNOGRAFÍA INFANTIL

EL USUARIO responderá por el acceso a la información obtenida a través de los servicios prestados por GIGA FIBRA S.A.S. En consecuencia, se obliga a cumplir con la legislación pertinente sobre prevención de explotación, pornografía y turismo sexual con menores de edad, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, según lo establecido en la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002, la Ley 1336 de 2009 y demás normatividad que las complete, modifique o adicione. Por lo tanto, El USUARIO dará cumplimiento a las siguientes prohibiciones y deberes: PROHIBICIONES: (i) alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que directa o indirectamente impliquen actividades sexuales con menores; (ii) alojar en su sitio material pornográfico de cualquier naturaleza cuando existan indicios de que las personas implicadas son menores; (iii) alojar en su sitio vínculos sobre sitios que contengan o distribuyan material pornográfico de menores. DEBERES: (i) Denunciar ante las autoridades competentes actos criminales contra menores de edad; (ii) combatir y prevenir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores; (iv) no usar las redes globales de información para divulgar material ilegal.

### LEY 2300 DE 2023

El USUARIO tiene derecho a elegir los canales por los cuales desea que GIGA FIBRA S.A.S se comunique para fines comerciales, publicitarios y de gestión cartera de acuerdo con la Ley 2300 de 2023. Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente [página](http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp) [web](http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp):

### AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE EN CENTRALES DE RIESGO

En el marco de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y las normas que la reglamentan, el USUARIO autoriza irrevocablemente a GIGA FIBRA S.A.S. y a sus matrices, filiales y subsidiarias a que procese, solicite, divulgue, conserve u obtenga de cualquier fuente, y/o reporte a centrales de riesgo o cualquier banco de datos, toda la información referente a persona, nombre, apellido, documento de identificación, comportamiento crediticio y comercial, hábitos de pago, manejo de cuentas y en general, todo lo relacionado con el cumplimiento de créditos y sus obligaciones dinerarias. Así mismo, en caso de incumplimiento de las obligaciones que le impone este contrato, autorizo expresamente a GIGA FIBRA S.A.S. y sus matrices, filiales y subsidiarias, para que informen de tal incumplimiento por parte del usuario a cualquier banco de datos e incluya su nombre como moroso y/o con referencias negativas, así como para suministrar información relativa a su persona, a su comportamiento y crédito comercial, y en general el cumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo con las normas aplicables. Los datos personales y financieros podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones sólo para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan.

### COMPROMISO CONTRA LA CORRUPCIÓN, LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El USUARIO declara voluntariamente que (i) los ingresos y recursos utilizados para la ejecución del presente contrato, no provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique, adicione o complemente, ni se utilizarán para financiar actividades terroristas o de lavados de activos; (ii) El USUARIO o sus socios o administradores, no tienen registro negativo en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacionales o internacionales, consultas que GIGA FIBRA S.A.S. podrá realizar; (iii) El USUARIO se obliga a responder frente a GIGA FIBRA S.A.S. y/o terceros por todos los perjuicios derivados por las conductas indicadas anteriormente en las que incurra; (iv) El USUARIO se obliga a entregar información veraz y comprobable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, según corresponda, así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que GIGA FIBRA S.A.S. razonablemente lo solicite. (v) Si el USUARIO incurre en alguna o algunas de las conductas anteriormente descritas, faculta a GIGA FIBRA S.A.S. para terminar de manera inmediata y unilateral respectivo contrato.

### AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que lo modifica, complementa o adiciona; el USUARIO autoriza expresamente a GIGA FIBRA S.A.S. a recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato. Igualmente autoriza el tratamiento de sus datos personales con la finalidad de: I) Comunicar información comercial de GIGA FIBRA S.A.S y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, promociones, ofertas; II) Informar sobre nuevos productos o servicios; III) Evaluar la calidad del o los servicios; IV) Informar sobre cambios en los productos o servicios; V) Realizar estudios de mercado; VI) Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con GIGA FIBRA S.A.S.; VII) Las demás finalidades necesarias para cumplir los fines de mercadeo. Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales, otorgada en virtud del presente contrato, usted podrá acudir a nuestros medios de atención al cliente, para solicitar la gestión correspondiente. Daremos respuesta de acuerdo con lo dispuesto en la Ley. En virtud del Régimen de protección de datos personales, usted en condición de titular de los datos personales, tiene los siguientes derechos: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada; (iii) ser informado por parte del Responsable o Encargado del tratamiento de datos, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Adicionalmente le informamos que usted puede consultar la política de tratamiento de datos personales en [www.gigafibra.com.co](http://www.gigafibra.com.co).

Aceptación de autorización de tratamiento de datos personales y reporte a centrales de riesgo mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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