



**INZANET SAS**  
NIT. 900.066.099-7

Celular: 310 6973209 - 311 5510834  
Carrera 4 No. 3-14 San Francisco (Cund.)  
contabilidad@inzanet.com.co  
www.inzanet.com.co

**CONTRATO DE PRESTACIÓN  
DE SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

**No. 2381-2500**

CLIENTE			IDENTIFICACIÓN	
DIRECCIÓN	TELÉFONO	MUNICIPIO	ESTRATO	CORREO ELECTRÓNICO
SERVICIO	CAPACIDAD	FECHA DE INICIO	TARIFA MENSUAL \$	
REFERENCIA PARA EL PAGO	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS EN COMODATO		IVA	\$
CONTACTO TÉCNICO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO		VALOR TOTAL \$

**1. Objeto del contrato**

1.1 INZANET SAS se obliga a prestar a EL CLIENTE, por sus propios medios o con los de terceros, con plena autonomía técnica, financiera, administrativa y con sujeción a las licencias concedidas por Ministerio de Comunicaciones, los servicios de valor agregado que se describen en el presente contrato de los plazos, términos y condiciones del contrato.

1.2 El presente contrato y los documentos incorporados a él constituyen el acuerdo total entre las partes y en consecuencia, reemplaza toda negociación o acuerdo anteriores al mismo, sean escritos o verbales. Cualquier modificación al presente contrato solo tendrá validez si consta en otro si firmado por ambas partes.

2. **Duración.** El término de duración de este contrato se contará a partir de la entrega del servicio, salvo que una de las partes manifieste a la otra su intención de modificar el plazo o dar por terminado este, mediante cualquier medio de atención al usuario.

3. **Precios y valor del contrato.** Los precios pactados por conceptos de instalación de los servicios, obras y trabajos civiles, activación, cargo mensual, derecho de uso reservado, arrendamiento de los equipos y elementos necesarios para el funcionamiento de los servicios de VALOR AGREGADO serán los estipulados en este contrato. Los precios definidos en este contrato no incluyen los impuestos requeridos bajo ley. Los impuestos vigentes se liquidarán y cobrarán con cada factura.

**4. Obligaciones de INZANET SAS**

4.1 Realizar todos los trabajos requeridos para la operatividad del servicio.

4.2 Atender los reportes de las fallas del servicio efectuados por el cliente.

4.3 Ofrecer una disponibilidad de servicios del 99.6%, según lo acordado en el presente contrato.

4.4 Mantener la prestación del servicio dentro de los parámetros de calidad, continuidad y eficiencia, afectados internacionalmente, no obstante, lo cual, INZANET SAS no asumirá responsabilidad alguna cuando la prestación del servicio se vea afectada por un hecho u omisión de EL CLIENTE, el hecho de un tercero, fuerza mayor o caso fortuito.

**5. Obligaciones del cliente**

5.1 Tramitar y obtener cuando sea el caso, los permisos para la instalación del servicio ante los copropietarios y/o a la Junta administradora de los edificios o inmuebles.

5.2 Informarse acerca de las condiciones del servicio, antes de celebrar el contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.

5.3 Cumplir los términos y condiciones pactados en presente contrato.

5.4 Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.

5.5 Emplear los enlaces de conformidad con la ley de tal manera que EL CLIENTE sea el único responsable por la información y el uso que le dé tanto a los enlaces como a la información de que se trata este CONTRATO.

5.6 Ajustar los equipos de su propiedad de acuerdo con las instrucciones técnicas entregadas por INZANET SAS y responsabilizarse por la radiación que produzcan los equipos, la cual deberá mantenerse dentro de los niveles permisibles.

5.7 Dado que INZANET SAS garantiza el servicio hasta el equipo de enrutamiento en las instalaciones del cliente, EL CLIENTE será totalmente responsable por la configuración del servicio desde el equipo de enrutamiento hacia el interior de su organización.

5.8 En caso de presentarse fallas en el servicio, EL CLIENTE verificará en primer término que sus propios elementos, equipos, sistemas y condiciones eléctricas, y los suministros por INZANET SAS se encuentre en un buen estado y funcionando, antes de hacer cualquier reporte de daños a INZANET SAS a fin de evitar pérdida de tiempo y gastos innecesarios.

5.9 Emplear las medidas de seguridad del caso para mantener la confidencialidad de la información que transmite, siempre que esta fuere necesaria.

5.10 Mantener los equipos de INZANET SAS aislados, de tal manera que no sean manipulados por terceros ajenos a INZANET SAS.

5.11 Tomar las medidas de seguridad y cuidado necesarias para proteger los equipos de INZANET SAS.

5.12 Responder directamente por la custodia e integridad de los equipos de propiedad de INZANET SAS.

5.13 Reportar inmediatamente ocurra, el hurto o extravío del equipo terminal móvil.

5.14 Mantener los equipos de su propiedad y soluciones internas en correcto estado de funcionamiento según las instrucciones de los técnicos de INZANET SAS.

5.15 Brindar por su cuenta y riesgo el soporte técnico a sus propios usuarios. EL CLIENTE reconoce que el centro de operaciones de INZANET SAS solo responderá las consultas técnicas referentes a la conexión, que hagan los administradores técnicos de la red.

5.16 Abstenerse de enrutar tráfico de redes de otras organizaciones o de terceros a través de la suya, salvo expresa autorización de INZANET SAS.

5.17 Abstenerse de adelantar prácticas prohibidas por el decreto 1524 de 24 de julio de 2002 del Ministerio de Comunicaciones relacionadas con la pornografía infantil, spamming, etc., so pena de las sanciones administrativas y penales contempladas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, así como las posteriores normas que lo reglamentan, modifiquen o contemplan.

5.18 Cumplir con todas las leyes, reglamentaciones locales, regionales, nacionales e internacionales que regulan el uso de los servicios de internet.

5.19 Abstenerse de realizar actividades como obtener o tratar de obtener acceso no autorizado a otra cuenta, red o servidor.

5.20 Pagar los valores del servicio prestado y de su conexión en los términos y condiciones previstos en este contrato.

**6. Responsabilidades de las partes**

6.1 INZANET SAS no se hace responsable por los inconvenientes técnicos que EL CLIENTE pueda tener en el acceso al servicio de internet y que sean atribuibles al desconocimiento por parte de EL CLIENTE del manejo del software, y en general, a cualquier causa que este bajo control directo del cliente.

6.2 INZANET SAS no ejerce control de ninguna clase respecto del contenido de la información que EL CLIENTE transmite o recibe a través del servicio objeto del presente CONTRATO. En consecuencia, EL CLIENTE es el único responsable por el contenido de dicha información.

6.3 Si EL CLIENTE llegara a transmitir información prohibida por la ley, contraria al orden público o a las buenas costumbres, o que atente contra los derechos de terceros, EL CLIENTE asumirá toda la responsabilidad civil, penal o de cualquier naturaleza a que hubiere lugar, quedando INZANET SAS exento de cualquier responsabilidad.

6.4 De llegarse a imputar a INZANET SAS algún tipo de responsabilidad por la naturaleza de la información transmitida o recibida por EL CLIENTE a través del servicio material presente CONTRATO, EL CLIENTE a indemnizar a INZANET SAS por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputado directamente a su personal.

6.5 INZANET SAS se encuentra exento de toda responsabilidad por pérdida de información o posibles daños a los sistemas de EL CLIENTE, cualquiera sea la causa incluidos virus provenientes de internet o de terceros.

6.6 INZANET SAS no es responsable por actos de terceros que pudieran introducirse en los sistemas de EL CLIENTE y por lo tanto, o desde ahora exonerada INZANET SAS por el acceso fraudulento y sistemas informáticos de EL CLIENTE así como de la responsabilidad por la ocurrencia de actos indebidos que puedan cometerse por tales accesos, la inculcación de virus, las alteraciones de los programas utilizados y cualquier otro evento que pueda causar daños a la información o los equipos de EL CLIENTE.

6.7 INZANET SAS podrá suspender temporalmente el servicio e internet prestado al CLIENTE, con el fin de realizar labores de mantenimiento del nodo de internet y de las plataformas de comunicaciones del mismo, a criterio exclusivo del personal técnico de INZANET SAS, sin que por ello se genere responsabilidad civil alguna o de cualquier otro tipo por parte de INZANET SAS hacia EL CLIENTE. INZANET SAS informará previamente al cliente cuando la situación sea prevista, en caso de que el mantenimiento se derive de una situación imprevista INZANET SAS realizará el mantenimiento necesario para reestablecer el servicio.

6.8 INZANET SAS en ningún caso garantiza la existencia de servicios o redes en internet, ni la disponibilidad de uso o la disponibilidad de acceso a los diferentes servicios existentes en internet, las que serán de entera responsabilidad de los proveedores de cada uno de dichos servicios.

**7. Facturación y pagos**

7.1 **Pago oportuno.** El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito.

En caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador solo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.

7.2 **No Procede el Cobro.** Cuando se presenten eventos de fuerza mayor o caso fortuito, que impidan que el servicio sea prestado, el operador no puede cobrar por el tiempo en que el servicio fue interrumpido, así como tampoco procederá compensación por indisponibilidad del servicio.

Por INZANET SAS

NOMBRE:  
CARGO:

7.3 **Ajuste de tarifa.** Los precios o tarifas de los servicios se ajustarán al vencimiento del contrato. Para el reajuste de los precios o tarifas en pesos se utilizará el porcentaje de variación del índice de precios al consumidor -IPC- certificado por el DANE para el año inmediatamente anterior.

7.4 **Pagos de mantenimiento.** EL CLIENTE, pagará a INZANET SAS \$50.000 por hora de servicio, de las visitas que realicen los contratistas, técnicos o funcionarios de INZANET SAS para atender las fallas del servicio reportadas por EL CLIENTE, siempre que se verifique que el daño no es responsabilidad de INZANET SAS.

7.5 **Periodo de pago.** EL CLIENTE efectuará pagos del servicio mes anticipado, previa presentación de las facturas correspondientes por parte de INZANET SAS. Los pagos se efectuarán dentro del plazo de diez (10) días establecido en la respectiva factura de cobro. La no recepción de la factura por parte del cliente no lo exime de realizar el pago en los plazos y valores establecidos normalmente en las facturas anteriores.

7.6 **Inactivación del servicio.** El servicio de internet podrá inactivar por parte de EL CLIENTE por un tiempo de 30 días informado a INZANET SAS con 15 días de anticipación. Para mantener vigente el derecho al servicio.

8. **Derechos del cliente:** Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:

8.1 Recibir los servicios que contrato de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.

8.2 Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él, o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente.

8.3 Presentar cualquier PQR (petición, queja, reclamo o recurso) a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica), recibir atención integral y una respuesta oportuna.

8.4 Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica).

8.5 Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título "Anexos Título Según resolución 5111 de 2017 de la CRS.

8.6 Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.

9. **Modificaciones al Contrato.** INZANET SAS, no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquel en que se efectuaron, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.

9.1 Todos los equipos, cables y elementos suministrados por INZANET SAS empleados en la instalación del servicio en cada una de las sedes de EL CLIENTE serán operados y mantenidos en su totalidad por INZANET SAS y este conservará la propiedad de los mismos, por lo tanto, cualquier problema que se presente con estos será solucionado únicamente por personal autorizado por INZANET SAS.

9.2 INZANET SAS entregará en custodia los equipos relacionados, aprobado por EL CLIENTE o su delegado, necesarios para la prestación del servicio, reservando a INZANET SAS el derecho de introducir los cambios que se considere convenientes o necesarios en los equipos o en el sistema de prestación de servicio instalado en los equipos. Si existiere algún cambio de equipos se realizará un reporte.

9.3 Los equipos, materiales o cualquier tipo de elementos que INZANET SAS entregue a EL CLIENTE, serán utilizados exclusivamente para la ejecución del servicio y bajo ninguna circunstancia se podrán destinar o utilizar en forma diferente del destino y finalidad para el que fueron instalados.

9.4 EL CLIENTE en su calidad de custodia de los equipos relacionados a el o su delegado se compromete a mantenerlos en buen estado y a ser responsable de todo daño o menoscabo distintos del deterioro natural o el que se cause por fuerza mayor o caso fortuito. En consecuencia, EL CLIENTE asume en manera plena e indelegable la responsabilidad por los equipos suministrados.

9.5 EL CLIENTE renuncia en forma expresa e irrevocable a ejercer el derecho de retención sobre los equipos (routers, equipos inalámbricos y antenas) suministrados en custodia por INZANET SAS y por lo tanto permitirá en forma inmediata retirar todos (routers, equipos inalámbricos y antenas) fibras ópticas de los inmuebles del CLIENTE a la terminación del CONTRATO y/o suspensión del servicio.

10. **Condiciones para el Uso y Circulación de Datos Personales.** La autorización por parte del usuario para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de sus datos personales; la finalidad que se le dará a los mismos; los derechos con que cuenta el usuario respecto de dichos datos; así como las condiciones en que procede la revocatoria de la autorización que el usuario otorgó al operador para el uso y circulación de sus datos personales, deben en todo momento atender y dar cumplimiento a las normas vigentes en materia de protección de datos personales.

**11. Suspensión, cesión y terminación del contrato**

11.1 **Suspensión por Hurto del Equipo Terminal Móvil.** Ante robo o pérdida del equipo terminal móvil, el usuario deberá comunicarse con el operador para que este último haga el registro pertinente. Será potestad del usuario solicitar o no la suspensión del servicio.

11.2 **Solicitud de suspensión.** El usuario puede solicitar la suspensión del servicio hasta por 2 meses (ciclos de facturación), continuos o discontinuos, durante el transcurso de cada año calendario, a su elección. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.

Si existe una cláusula de permanencia mínima, el periodo de esta se prorrogará por el tiempo que duró la suspensión.

En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a 2 meses (ciclos de facturación) consecutivos.

11.3 **Terminación del Contrato.** El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

11.4 **Cancelación de servicios.** El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados.

11.5 **Cesión del contrato.** Cuando el usuario desee ceder el contrato que celebró con su operador a un tercero, debe atender las siguientes reglas:

11.5.1 Debe informar a su operador por escrito, su intención de ceder el contrato a un tercero acompañado de la aceptación de dicho tercero.

11.5.2 El operador dará respuesta a su solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes, la cual solo podrá ser rechazada por las siguientes razones:

- a. Cuando no cumpla con los requisitos de aceptación tanto del cliente como de INZANET SAS.
- b. Cuando el tercero al cual se va ceder el contrato, no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del contrato
- c. Cuando por razones técnicas no sea posible la prestación del servicio.
- d. Si el operador acepta la cesión del contrato, el usuario cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de dicho momento.

12. **Imposibilidad técnica de prestar el servicio.** Cuando el usuario cambie su domicilio y por razones técnicas el operador no pueda seguir prestandole el servicio contratado, se dará la terminación del contrato, salvo que el usuario decida ceder su contrato a una tercera persona, caso en el cual debe atender las reglas dispuestas en el numeral 13.5 del presente contrato. Cuando en virtud de este artículo proceda la terminación y el usuario tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, deberá pagar las sumas que debe asociadas a dicha cláusula, proporcional al tiempo que falta para que termine la misma.

13. **Perfeccionamiento:** El presente contrato se perfecciona con la firma de las Partes. Para constancia de lo anterior, se suscribe el presente contrato por las partes, en dos (02) ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de

\_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_\_  
en dos ejemplares del mismo tenor literal y valor.

Por EL CLIENTE

NOMBRE:  
ID:

### **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO Y USO DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013, que la reglamentan parcialmente, manifiesto que otorgo mi autorización expresa y clara para que INZANET SAS, pueda hacer tratamiento y uso de mis datos personales, los cuales estarán reportados en la base de datos de la que es responsable dicha organización y que han sido recolectados en las relaciones contractuales que ésta realiza en desarrollo de su objeto social.

De acuerdo a la normatividad citada, INZANET SAS queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar la información suministrada, solo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado y respetando en todo caso, la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

No obstante la presente autorización, me reservo el derecho a ejercer en cualquier momento la posibilidad de conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de mis datos personales en la base de datos de la organización, cuando así lo estime conveniente.

Atentamente,

Firma

---

Nombre:  
C.C:  
Correo:  
Dirección