



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y ZONA VIRTUAL DEL CAUCA SAS, por el que pagará mínimo mensualmente \$_____. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la 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 más tardar el día: _____.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No _____

Nombre/Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección del Servicio _____

Estrato _____

Barrio _____ Municipio _____

CONDICIONES COMERCIALES Y CARACTERISTICAS DEL PLAN

VALOR TOTAL

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 PQRS 8) Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante 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: <https://tuzonavirtual.com/>

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 siempre y cuando no esté vigente la cláusula de permanencia. 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 6 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. 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.

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.

COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

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

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 a ar el contrato antici adamente.

Valor total del cargo por conexión	\$350.000				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$350.000				
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 \$350000	MES 2 \$320800	MES 3 \$291600	MES 4 \$262500	MES 5 \$233300	MES 6 \$204100
MES 7 \$175000	MES 8 \$145800	MES 9 \$116600	MES 10 \$87500	MES 11 \$58100	MES 12 \$29000

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 traslado tiene un costo dependiendo el tiempo que usted lleve con el servicio.

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: **\$30.000.**

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se cursa a través de la red y del uso que se haga de los equipos de los servicios.

MEDIDAS CONTRA LA PORNOGRAFIA INFANTIL

EL USUARIO que adquiere los servicios de ZONA VIRTUAL se obliga mediante la suscripción de este contrato a cumplir el ordenamiento vigente que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornógrafa, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de agosto 3 de 2001, artículo 2.2.10.3.2. del Decreto 1078 de 2015 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 **d)** Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de las cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

MEDIDAS PARA UN MEJOR SERVICIO

a) Permitir el ingreso de personal de ZONA VIRTUAL para auditorías, mantenimientos; verificar identidad de personal en líneas de atención; responder por daño o deterioro en equipos; devolver equipos recibidos, so pena de pagar los equipos hasta por su precio de compra; informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas. **b)** Condiciones cambio de plan: aplica en periodo de facturación siguiente; estar al día; buen comportamiento de pago; solo lo puede solicitar el titular. **c)** Es prohibido alterar equipos, reubicados o trasladados del lugar de instalación. **d)** Principales factores limitantes de velocidad de Internet: ZONA VIRTUAL y su equipo de ingenieros especializados da a conocer los siguientes factores que limitan su velocidad de internet fijo, los cuales se encuentran divididos en tres actores: Cliente, ZONA VIRTUAL, Externos. Por parte del Cliente se identificaron los siguientes aspectos a tener en cuenta para tener una navegación adecuada. En equipos de cómputo: con un sistema operativo Windows /2000/XP/7/8/10 o superior, Mac OS 8.6 o superior, con procesador Intel Pentium PIII/AMD K6 o superior, mínimo 1G o más de memoria RAM, 2GB libres en el disco duro, tarjeta de red alámbrica de 100Mbps o más con puerto tipo Ethernet, tarjeta inalámbrica (WiFi) que cumpla como mínimo con el estándar 802.11 b/g ZONA VIRTUAL recomienda que cumpla el estándar 802.11b/g/n. Por parte de software: los virus informáticos afectan el desempeño de los equipos terminales y navegadores, para ello se recomienda tener instalados programas de protección de dispositivos tales como antivirus, antispam, etc. Para evitar que sus hijos descarguen programas inadecuados recomendamos programas de control parental y espías. Los gestores de descarga P2P como Ares, Limeware, etc., afectan notoriamente la velocidad de conexión a internet. La red de acceso en el hogar: La red interna debe estar en buen estado, sin cables cortados o conexiones fraudulentas, que no existan splitter u otros dispositivos pasivos en su hogar antes de conectar el cable modem. El número de equipos que se conectan a su red local vía WiFi o alámbrica y navegación simultáneamente afecta la velocidad en la que accede a contenidos web (Ver tabla de conexiones de dispositivos por ancho de banda). La distancia de conexión inalámbrica, desde el modem y el dispositivo la cual no debe superar 8 metros sin obstáculos, las paredes, techos, puertas metálicas macizas o estructuras de aluminio, materiales como cristal, acero, metal, paredes con aislamiento, agua (peceras), espejos, archivadores, ladrillo y hormigón o interferencias de otros aparatos eléctricos como teléfonos inalámbricos, hornos microondas, sistemas de seguridad inalámbricos, incluso si no los está utilizando afectan la señal inalámbrica y perjudican la velocidad de internet. Por parte de ZONA VIRTUAL factores que pueden afectar su servicio, el cual solicitamos reportarlo a su distribuidor más cercano para poder solucionar la falla en el menor tiempo posible..

ESPACIO PARA OPERADORES

EQUIPOS Y ACCESORIOS ENTREGADOS

El cliente recibe en comodato o préstamo los equipos y accesorios para la prestación y operación del servicio; en buenas condiciones estéticas y funcionamiento, y por ello deberá entregarlos del mismo modo a la terminación del contrato en la forma establecida por la regulación. De no hacerlo pagará su valor comercial.

RENOVACIÓN E INCREMENTO DE TARIFA

El cliente entiende y acepta que el presente contrato tendrá una renovación automática de servicios por el mismo plazo inicialmente pactado y el valor de dichos servicios podrá ser incrementado por parte del operador durante la prestación de los mismos, siempre y cuando los incrementos sean informados previamente al cliente y no superen la inflación del año inmediatamente anterior más cinco (5) puntos porcentuales.

Estimado cliente NO entregue dinero a personas no autorizadas, realice sus pagos en los sitios indicados. Consulte el portal del cliente en nuestra página <https://tuzonavirtual.com/>

FIRMA

CC/CE

No

Consulte el régimen de protección de usuarios en:
www.crcom.gov.co