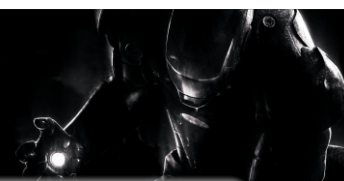




TESERACTO
comunicaciones
Somos más que solo internet!



N°

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y

TESERACTO COMUNICACIONES S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección **Valor de los servicios contratados**. 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 con una X

LOS SERVICIOS

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Internet Fijo Televisión

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizara a partir de su instalación.

Productos o Servicios adicionales _____

El cobro por la efectiva prestación de los servicios adicionales se realizara a partir de _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. : _____

Nombre / Razón Social: _____

Identificación: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono de contacto _____

Dirección Servicio: _____

Estrato: _____

Departamento: _____

Municipio: _____

Mes Primer Pago: _____ Valor: _____

INFORMACIÓN PARA PAGOS DE SERVICIOS

Bancolombia
Cuenta de Ahorros
412-0000-1867

TESERACTO
COMUNICACIONES S.A.S.
NIT 901.494.463-4

Pago los 5 primeros días del mes. Suspensión 8 del mes

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

* Espacio diligenciado por el usuario con una X

Nuevo Modificación Plan Cambio Suscriptor

RADIO ENLACE (RE)

VELOCIDAD Descarga / Subida	VALOR MENSUALIDAD Pesos Colombianos
<input type="checkbox"/> 10 Megas / 5 Megas	<input type="checkbox"/> \$ 70.000 pesos
<input type="checkbox"/> 15 Megas / 8 Megas	<input type="checkbox"/> \$ 120.000 pesos
<input type="checkbox"/> 20 Megas / 10 Megas	<input type="checkbox"/> \$ 180.000 pesos
<input type="checkbox"/> 30 Megas / 15 Megas	<input type="checkbox"/> \$ 250.000 pesos
<input type="checkbox"/> 50 Megas / 25 Megas	<input type="checkbox"/> \$ 300.000 pesos

Otros Servicios: _____

Serial Antena

Serial Router

Cargo por Conexión RE

\$ 552.000 pesos

FIBRA ÓPTICA (FO)

VELOCIDAD Descarga / Subida	VALOR MENSUALIDAD Pesos Colombianos
<input type="checkbox"/> 100 Megas/50 Megas	<input type="checkbox"/> \$ 80.000 pesos
<input type="checkbox"/> 150 Megas/75 Megas	<input type="checkbox"/> \$ 130.000 pesos
<input type="checkbox"/> 200 Megas/100 Megas	<input type="checkbox"/> \$ 180.000 pesos
<input type="checkbox"/> 300 Megas/150 Megas	<input type="checkbox"/> \$ 230.000 pesos
<input type="checkbox"/> 400 Megas/200 Megas	<input type="checkbox"/> \$ 280.000 pesos

Otros Servicios: _____

Serial ONU

Cargo por Conexión FO

\$ 480.000 pesos

TELEVISIÓN (TV)

VELOCIDAD Descarga / Subida	VALOR MENSUALIDAD Pesos Colombianos
<input type="checkbox"/> Básico - 80 Canales	<input type="checkbox"/> \$ 35.000 pesos
<input type="checkbox"/> Avanzado - 96 Canales	<input type="checkbox"/> \$ 45.000 pesos

Serial Roku 1

Serial Roku 2

Cargo por Conexión TV

\$ 300.000 pesos

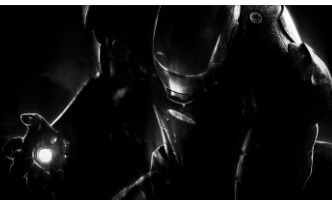
FACTURACIÓN
Y CARTERA

SOPORTE TÉCNICO

WhatsApp

301776 5900

301776 4490



ACEPTACIÓN CLÁUSULA DE PERMANENCIA 12 MESES - Resolución 5111 de 2017 de la CRC

Acepto

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 a pagar mes a mes en caso que termine el contrato de manera anticipada y de acuerdo a la tecnología RE-FO

CLÁUSULA PERMANENCIA RADIO ENLACE (RE)

Mes 1	\$552.000,00	Mes 7	\$276.000,00	
Mes 2	\$506.000,00	Mes 8	\$230.000,00	
Mes 3	\$460.000,00	Mes 9	\$184.000,00	
Mes 4	\$414.000,00	Mes 10	\$138.000,00	
Mes 5	\$368.000,00	Mes 11	\$92.000,00	
Mes 6	\$322.000,00	Mes 12	\$46.000,00	
Fecha Inicio permanencia mínima		Día	Mes	Año
Fecha fin permanencia mínima		Día	Mes	Año
Valor total del cargo por Conexión RE		\$ 552.000 pesos		

CLÁUSULA PERMANENCIA FIBRA ÓPTICA (FO)

Mes 1	\$480.000,00	Mes 7	\$240.000,00	
Mes 2	\$440.000,00	Mes 8	\$200.000,00	
Mes 3	\$400.000,00	Mes 9	\$160.000,00	
Mes 4	\$360.000,00	Mes 10	\$120.000,00	
Mes 5	\$320.000,00	Mes 11	\$80.000,00	
Mes 6	\$280.000,00	Mes 12	\$40.000,00	
Fecha Inicio permanencia mínima		Día	Mes	Año
Fecha fin permanencia mínima		Día	Mes	Año
Valor total del cargo por Conexión FO		\$ 480.000 pesos		

CLÁUSULA PERMANENCIA TELEVISIÓN (TV)

Mes 1	\$300.000,00	Mes 7	\$150.000,00	
Mes 2	\$275.000,00	Mes 8	\$125.000,00	
Mes 3	\$250.000,00	Mes 9	\$100.000,00	
Mes 4	\$225.000,00	Mes 10	\$75.000,00	
Mes 5	\$200.000,00	Mes 11	\$50.000,00	
Mes 6	\$175.000,00	Mes 12	\$25.000,00	
Fecha Inicio permanencia mínima		Día	Mes	Año
Fecha fin permanencia mínima		Día	Mes	Año
Valor total del cargo por Conexión TV		\$300.000 pesos		

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

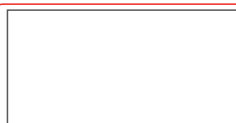
Internet Radio Enlace	\$ _____ pesos
Internet Fibra Óptica	\$ _____ pesos
Televisión	\$ _____ pesos

INCREMENTOS TARIFARIOS

TESERACTO COMUNICACIONES S.A.S. podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo del **17.7%** del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, el cual se enviará a través del mismo canal de la factura (o vía **WhatsApp** si fue autorizado) con al menos cinco (5) **días hábiles** de antelación al vencimiento del ciclo de facturación. Si la nueva tarifa no es aceptada por el usuario, este tiene el derecho de terminar el contrato pagando únicamente los saldos adeudados hasta la fecha, sin que haya lugar al cobro de penalidades, incluso si existe una cláusula de permanencia mínima vigente.

CANALES DE ATENCIÓN Y (PQR)

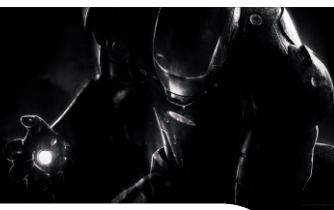
Línea de Soporte Técnico y Ventas WhatsApp:
301 776 4490 (Lunes a Domingo 8:00 a.m. - 6:00 p.m.)
Línea de Facturación y Cartera WhatsApp:
301 776 5900 (Lunes a Sábado 8:00 a.m. - 2:00 p.m.)
Correo Electrónico:
atencionalusuario@teseracto.com.co
Página Web:
www.teseracto.com.co
Cualquier **PQR** será atendida en un plazo máximo de 15 días hábiles según la normativa vigente.





TESERACTO
comunicaciones

Somos más que solo Internet!



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 anexo); 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable y avisar al operador en caso de robo o pérdida de los equipos; 6) Abstenerse de usar equipos hurtados; 7) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 8) Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 9) Actuar de buena fe; 10) Mantener actualizada la información de contacto. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

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	Mes	Año
-----	-----	-----

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, 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://www.teseracto.com.co/terminos-condiciones.html>

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, aplicable únicamente para servicios fijos, 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 período 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.

Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, sean de Internet o Televisión, de manera independiente, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

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 **ULTIMO DIA** 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.

**FACTURACIÓN
Y CARTERA**

SOPORTE TÉCNICO

WhatsApp

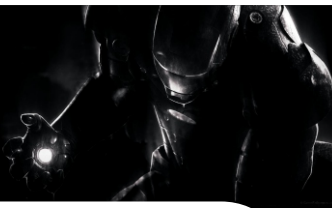


301776 5900

301776 4490



TESERACTO
comunicaciones
Somos más que solo Internet!



PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. 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 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 de 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. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión servicios fijos

\$20.000 pesos

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

TESERACTO COMUNICACIONES S.A.S. entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

EQUIPO	CONDICION DE ENTREGA	VALOR

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 la línea de WhatsApp: 3017764490

OTRAS CONDICIONES

- Permitir el ingreso de personal técnico de **TESERACTO COMUNICACIONES S.A.S.** debidamente identificado para auditorías, mantenimientos y soporte.
- Verificar la identidad del personal a través de nuestras líneas de atención de WhatsApp.
- Responder por el daño, pérdida o deterioro de los equipos entregados en comodato (Antenas, ONUs, Routers, Roku) y devolverlos al finalizar el contrato, so pena de pagar su valor comercial vigente.
- Informar cualquier cambio de dirección de instalación y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas, reventa de servicios (WISP no autorizado), Phishing o Spamming.

Factores Limitantes de la Velocidad de Internet:

El usuario manifiesta conocer que la velocidad efectiva puede verse afectada por:

- **Factores de Red (Controlados por Tesseracto Comunicaciones S.A.S.):** Latencia, congestión en horas pico o fallas en redes troncales.
- **Factores Externos:** En Radio Enlace (RE), interferencias electromagnéticas y condiciones climáticas; en Fibra Óptica (FO) y TV, la distancia al módem, obstáculos físicos (paredes) y la capacidad del dispositivo final del usuario.

FACTURACIÓN
Y CARTERA

SOPORTE TÉCNICO

WhatsApp

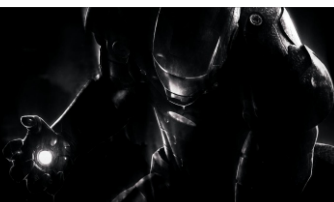


301776 5900

301776 4490



TESERACTO
comunicaciones
Somos más que solo Internet!



OTRAS CONDICIONES

Gestión de Equipos:

Los equipos suministrados para los servicios de Internet y Televisión no podrán ser alterados, abiertos, reubicados ni trasladados del punto de instalación original sin autorización previa. El traslado no autorizado será causal de terminación inmediata del contrato.

Causales de Terminación y/o Suspensión:

TESERACTO COMUNICACIONES S.A.S. podrá suspender o terminar el servicio sin declaración judicial por:

- Incumplimiento de cualquier obligación legal o contractual.
- Retardo o falta de pago del servicio (Suspensión a partir del día 8 del mes).
- Suministro de información falsa o inconsistente.
- Fraude o explotación comercial del servicio no autorizada.
- Muerte o extinción de la personalidad jurídica del suscriptor.
- Reubicación o alteración de los equipos de red.

Nota sobre Mora: El retardo en el pago causará intereses de mora a la máxima tasa legal permitida, además de cargos por gestión de cobranza y costos judiciales si aplica. La terminación del contrato no exime al usuario del pago de las obligaciones causadas hasta la fecha de retiro.

Exigibilidad Judicial (Mérito Ejecutivo):

Se acuerda que el presente contrato, junto con la factura de venta o el estado de cuenta emitido por TESERACTO COMUNICACIONES S.A.S. donde conste la cuantía adeudada, constituye un Título Ejecutivo.

Esto representa una obligación clara, expresa y exigible que podrá ser cobrada judicialmente.

ACEPTACIÓN CONTRATO

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Firma

Espacio para Huella

Nombres y Apellidos - Documento

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

Espacio para Foto
Documento de Identidad

Espacio en Blanco

**FACTURACIÓN
Y CARTERA**

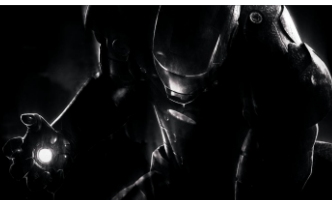
SOPORTE TÉCNICO

WhatsApp



301776 5900

301776 4490



ANEXO: DISPOSICIONES LEGALES Y AUTORIZACIONES

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

El usuario autoriza de manera expresa, previa e informada a **TESERACTO COMUNICACIONES S.A.S.** para que consulte, reporte, actualice y rectifique su información ante cualquier operador de información (Datacrédito, TransUnion, etc.) sobre su comportamiento crediticio, hábitos de pago y cumplimiento de obligaciones comerciales. Esta autorización es irrevocable mientras subsistan obligaciones legales o contractuales pendientes.

2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el Usuario autoriza el tratamiento de sus datos personales para:

- **Gestión del Servicio:** Instalación, soporte técnico, facturación y cobranza.
- **Comunicación:** Notificaciones a través de correo electrónico y WhatsApp.
- **Prevención de Fraude:** Validación de identidad y control de seguridad en la red.
- **Derechos del Titular:** El usuario podrá en cualquier momento conocer, actualizar, rectificar o solicitar la supresión de sus datos, salvo que exista una obligación legal o contractual de permanencia.

3. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS (LA/FT/FPADM)

El Usuario declara que los recursos utilizados para el pago de los servicios provienen de actividades lícitas y que no se encuentra vinculado en listas restrictivas nacionales o internacionales (**OFAC, ONU**, etc.) relacionadas con lavado de activos o financiación del terrorismo. **TESERACTO COMUNICACIONES S.A.S.** podrá terminar unilateral e inmediatamente el contrato si el usuario o sus representantes son vinculados a investigaciones por estos delitos.

4. PROTECCIÓN A MENORES (PORNOGRAFÍA INFANTIL)

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2012, los proveedores y usuarios de redes globales de información tienen la obligación de:

Prevenir: Abstenerse de usar la red para la divulgación de material ilegal con menores de edad.

Denunciar: Reportar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad del que se tenga conocimiento.

Bloqueo: **TESERACTO COMUNICACIONES S.A.S.** implementa mecanismos técnicos de bloqueo para proteger a los usuarios de material ilegal u ofensivo relacionado con menores de edad.

5. LEY "DEJEN DE FREGAR" (LEY 2300 DE 2023)

En cumplimiento de la Ley 2300 de 2023, el Usuario acepta las siguientes condiciones sobre canales de contacto:

Horarios de Contacto: TESERACTO COMUNICACIONES S.A.S. realizará gestiones de cobranza o contacto comercial únicamente de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m..

Canal Autorizado: El usuario autoriza ser contactado a través de un solo canal principal, que para este contrato será WhatsApp/SMS, evitando el contacto por múltiples

FIRMA DEL SUSCRIPTOR

Firma

Nombres y Apellidos

Tipo de Documento

C.C. C.E. OTRO

Número Documento



Espacio para Huella

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

