RAM TELECOMUNICACIONES S.A.S.
NIT. 901.706.683-1
REGISTRO TIC No. 96007212
Finca Villa Claudia CA 1123
Floridablanca, Santander

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **RAM TELECOMUNICACIONES SAS**, 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

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 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 dd/mm/aaaa

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

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato Nº: _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio fijo _____Estrato____
Departamento _____ Municipio _____
Línea o número móvil _____
Dirección del suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo
Descripción
Televisión cerrada
Descripción
Servicios adicionales
Descripción

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS	
VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	$
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	$

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS:

Los beneficios del paquete de servicios son:

Espacio para diligenciar por el operador con ocasión del ofrecimiento de un paquete de servicios.

INCREMENTOS TARIFARIOS

_____ 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 anexo); 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red; 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

Para los servicios fijos:

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día dd/mm/aaaa.

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: _____

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, 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, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

SUSPENSIÓN

Servicios fijos: 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

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:	**$**

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas gratuitas, [otros medios de atención dispuestos por operador]. 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.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto planes de servicios fijos en virtud de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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 de 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 de los servicios fijos 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

_____ entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	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 _____.

OTRAS CONDICIONES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen los servicios u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias al texto de este modelo de contrato, ni a las disposiciones establecidas en la regulación vigente. De hacerlo dichas disposiciones se tendrán por no escritas y no tendrán efectos jurídicos.

_____

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Fecha DD/MM/AAAA

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

Anexo de disposiciones legales

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a **RAM TELECOMUNICACIONES SAS** o a quien represente sus derechos, para que, a partir de los servicios que me preste y cualquier obligación que contraiga con **RAM TELECOMUNICACIONES SAS** y/o para con los terceros con quienes tienen suscrito convenios con tal propósito y con fines estadísticos y de información financiera o comercial consulte, informe, reporte, procese o divulgue, a los operadores de información todo lo referente a mi comportamiento como usuario, nacimiento, modificación, extinción de los servicios y obligaciones por mi contraídas o que llegare a contraer con **RAM TELECOMUNICACIONES SAS**; para el efecto podrá: I) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de información toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, el manejo de mis productos, mi capacidad de pago, para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación con **RAM TELECOMUNICACIONES SAS** o para con los terceros con quienes tienen suscrito convenios con tal propósito; II) Reportar a las centrales de información, datos sobre los servicios que adquiera, mi comportamiento como cliente de aquellas obligaciones de contenido patrimonial con **RAM TELECOMUNICACIONES SAS** o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios esta naturaleza, el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como cliente; III) Enviar la información mencionada a las centrales de información y riesgo de manera directa y, también, por intermedio de las Superintendencias o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales; IV) Conservar la información reportada en las centrales de información y riesgo, con las debidas actualizaciones durante el tiempo que la misma ley establezca, de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago de las obligaciones la información indicada en los literales I) y II) de esta cláusula.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De manera previa, expresa e informada doy mi consentimiento libre y voluntario a **RAM TELECOMUNICACIONES SAS** identificada con **NIT 901.706.683-1** como responsable del tratamiento de mis datos personales, o a quien represente sus derechos, para que con los datos personales, privados, semiprivados y sensibles de mi propiedad, que han sido suministrados en virtud de la relación contractual que origina esta autorización, realice el tratamiento de los mismos, los transfiera o transmita, con fines directamente relacionados con el vínculo contractual que dio origen al otorgamiento de esta autorización. Así mismo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, sin perjuicio del derecho que me asiste como usuario de abstenerme de autorizar el tratamiento de datos

sensibles, autorizo de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa al tratamiento de mis datos sensibles (huella dactilar), con la finalidad de validar mi identidad. A estos efectos, la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. Del mismo modo y en los términos establecidos en la Ley 2300 de 2023, autorizo de manera expresa a **RAM TELECOMUNICACIONES SAS** para que puedan ofrecer productos o servicios a través de cualquier medio o canal; realizar gestión de cobranza; suministrar información comercial, legal, estadísticas, encuestas; incluyendo contactarme para estos fines mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, audio, WhatsApp, correo electrónico, información a través del sistema y visitas. He sido informado previamente: que el tratamiento de mis datos se realizará conforme a la Política de Tratamiento de la Información publicada en **www.ramtelecomunicaciones.co** de las finalidades con las que se recopilan mis datos, los derechos que tengo como titular: (a) conocer, actualizar, corregir o suprimir la información entregada, (b) solicitar prueba de la autorización otorgada, (c) ser informado previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales, (d) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, (e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantía. Solo procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que se ha incurrido en conductas contrarias a la ley. Acceder gratuitamente a mis datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento; así mismo, que es facultativo suministrar datos sensibles entendidos estos como aquellos que afectan mi intimidad como titular, que puedan dar lugar a discriminación, los que revelan: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, los relativos a la salud, vida sexual, entre otros, así como mis datos biométricos: reconocimiento de una característica física e intransferible de las personas, como la huella digital, facial, entre otros y que para el ejercicio de mis derechos puedo presentar consultas, solicitudes o reclamos a través de las oficinas de atención de **RAM TELECOMUNICACIONES SAS**, por la página web o en el correo electrónico ramteleco0@gmail.com. Autorizo a **RAM TELECOMUNICACIONES SAS** para que utilice los datos que he incluido en
el presente contrato, demás documentos suministrados, con el fin de que me envíe información a través de mis teléfonos de contacto y/o a mi correo electrónico; con fines comerciales, publicitarios, relacionados con mis servicios, campañas publicitarias, recomendaciones y demás actividades que desarrolle **RAM TELECOMUNICACIONES SAS**.

3. PORNOGRAFÍA 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 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. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga 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 proteger 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.

4. RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

EL USUARIO certifica que cumple con las obligaciones que bajo la legislación vigente le correspondan para apoyar la prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo. En tal sentido de manera voluntaria y dando certeza que todo lo aquí consignado es cierto, declara: I) Que los bienes y recursos que posee y con los que la paga las obligaciones a su cargo no provienen de ninguna de las actividades ilícitas contempladas en la ley, y que no admitirá que terceros efectúen pagos en su nombre con fondos provenientes de actividades ilícitas señaladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione; II) El USUARIO, sus socios, accionistas o administradores, no se encuentran registrados en listas de control de riesgo de lavado de activos nacionales o internacionales y en aquellas establecidas en la lucha contra la corrupción y/o financiación al terrorismo y que puedan ser consultados en las mismas; III) En desarrollo de su objeto social, no incurre ni incurrirá en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique, reglamente o adicione; IV) El USUARIO declara que no se encuentra en ninguna de las lista establecidas a nivel nacional o internacional para control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo, así mismo se responsabiliza para en caso de representar persona jurídica, sus empleados, administradores, accionistas tampoco se encuentren en las referidas listas.

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:
NÚMERO DOCUMENTO:
FECHA:

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