



NIT: 800.222.177-1
CALLE 26 # 16 – 25
LINEA DE ATENCIÓN
018000423765
ARMENIA – QUINDIO (COLOMBIA)
Junio 2025 V3



Nº 0000

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; 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 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.ayacomunicaciones.com/indicadores-de-calidad-2/

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 30 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.

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y AYA COMUNICACIONES SAS., por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ 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 al inicial ☐ *

EL SERVICIO

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

Telefonía fija ☐ 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 servicio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Nuevo ☐ Modificación ☐

Tecnología de Internet Radioenlace ☐ Fibra Óptica ☐

Ancho de Banda: Dedicado ☐ Con Reuso ☐

INTERNET PERMANENCIA ☐ MESES

Código del Plan _____ Incluido en la oferta

Nombre del Plan _____ IP FIJA SI ☐ NO ☐

Velocidad Mbps _____ Cant. _____

Valor _____

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE INTERNET

Velocidad mínima de descarga _____ kbps velocidad máxima de descarga _____ kbps, velocidad mínima de subida _____ kbps velocidad máxima de subida _____ kbps. La cantidad de equipos y la velocidad del servicio por WIFI puede variar de acuerdo con condiciones de interferencia y cobertura propias de esta tecnología, por esta razón NO se puede garantizar el 100% de la velocidad. **EQUIPOS EN COMODATO**

Pago Mensual Plan Adquirido de internet \$ _____

TELEVISIÓN PERMANENCIA ☐ MESES

Descripción: TV Digital *Solo aplica por tecn. Fibra óptica*

Incluido en la oferta - *no incluye cableado

Puntos TV 1 TV ☐ 3 TV ☐

2 TV ☐ Adic. ☐

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE TV

70 canales, solo para Smart TV. Aplica solo para combos internet y tv. La parrilla de canales está sujeta a cambio sin previo aviso.

EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATOS

Pago Mensual Plan Adquirido INTERNET + TV \$ _____

VALOR TOTAL \$ _____

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.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: **Dirección oficina principal** Calle 26 No 16-25 (Armenia – Quindío), **Línea Gratuita:** 018000423765 **Whatsapp** 3216443266

Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra pagina web www.ayacomunicaciones.com

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 MÍNIMA ☐

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
\$	\$	\$	\$	\$	\$

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 esta vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

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: \$ 15.000

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. Permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, y en especial permitir la realización de revisiones o visitas técnicas previamente programadas y aceptadas. El usuario debe pagar las obligaciones contraídas con el operador en las fechas acordadas. 2. Condiciones cambio de plan: aplica en periodo de facturación siguiente; estar al día; buen comportamiento de pago; solo lo puede solicitar el titular. 3. Entrega de equipos. Los equipos principales entregados por AYA RADIOCOMUNICACIONES SAS a titulo de comodato y/o alquiler serán relacionados en la hoja de labor que se realiza en la instalación o cambio de equipo, se obliga al usuario respecto de estos a darle el uso adecuado, velando por su cuidado (por ejemplo en caso de tormenta eléctrica, desconectar los equipos; no realizar manipulaciones a los mismos por el propio usuario o tercero), estos equipos son propiedad de la empresa y deberán ser devueltos al momento de darse por terminado el contrato. En caso de no hacerse la correspondiente devolución, será cargado a su cuenta el valor comercial de los equipos. El usuario no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada, así como tampoco retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros equipos u otros puntos distintos de los contratados, así como tampoco prestar servicios de telecomunicaciones a terceros o realizar actividades de telecomunicaciones para los cuales nos e encuentra debidamente autorizado. 4. Adecuaciones eléctricas: Es responsabilidad del usuario que las adecuaciones eléctricas se encuentren en perfecto estado el cual para la instalación del servicio. Adicionalmente para la prestación del servicio de Internet y televisión, el cliente debe contar con ducterías y canalización para la adecuación del cableado. 5. Traslado: En caso de hacerse necesario el traslado de los equipos por parte del usuario, éste deberá informar a AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S de dicho evento, con el fin de coordinarse los trámites pertinentes para dicho evento, dichos traslados tienen un costo de \$ 100.000 M/CTE. 6. Velocidad: No podemos garantizar vía wifi, la velocidad contratada, toda vez que ésta depende de múltiples aspectos, que no son siempre directamente imputables al proveedor del servicio, el consumo excesivo del ancho de banda de apps del usuario, congestión en red WIFI o en dispositivos adicionales, equipos celulares, de cómputo u otros dispositivos que no negocian con tecnologías actuales, La velocidad contratada podrá disminuir al usar Wi-Fi, dependiendo del entorno (muros, paredes) y la distancia al módem. 7. Soporte técnico: La empresa facturará al usuario los soportes técnicos en los cuales la falla presentada no corresponda a un daño en el servicio ni en el equipo de UK o Fibra Óptica , si no a fallas directas con equipo, malas conexiones por malas manipulaciones o aplicativos del cliente. 8. FACTURA. El no contar con la facturación no exime al cliente de un pago oportuno. Si se tiene dos o mas puntos bajo el mismo nombre del titular, el pago deberá ser total, no se aceptan pagos parciales para el restablecimiento (activación) del servicio.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA
-------	-------

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

ANEXO AL CONTRATO UNICO DE SERVICIOS

AUTORIZACION PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Con la firma de este contrato y anexo, usted declara voluntaria y expresamente que en su calidad de titular de datos personales y para los efectos de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, autoriza a AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S para recolectar, almacenar, procesar, analizar, depurar, usar, actualizar, compartir, transferir y/o transmitir sus datos personales, que ha suministrado y llegare a suministrar, con el fin de efectuar los registros comerciales, legales, contables y fiscales que sean requeridos para la prestación del servicio, incluyendo la elaboración y envío de reportes, para fines de contacto y relaciones comerciales, de actividades de mercadeo, encuestas relacionadas con el servicio, promociones, gestión de cobranza, recaudo, para realizar análisis de riesgo, crédito, capacidad financiera y consulta de diferentes bases de datos, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y para las demás finalidades establecidas en la política de protección de datos personales de AYA RADICOMUNICACIONES SAS. Esta autorización permitirá a AYA RADIO COMUNICACIONES S.A.S, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, reportar ante las centrales de riesgo, de acuerdo con el procedimiento para el tratamiento de los datos personales en procura de cumplir con las siguientes finalidades: 1. Validar la información en cumplimiento de la exigencia legal de conocimiento del cliente aplicable a la empresa ARA RADIO COMUNICACIONES S.A.S. 2. Adelantar las acciones de cobro y de recuperación de cartera, en virtud de la naturaleza del contrato suscrito. 3 Para el tratamiento de los datos personales protegidos por nuestro ordenamiento jurídico. 4. Para el tratamiento y protección de los datos de contacto (direcciones de correo físico, electrónico, redes sociales y teléfono). 5. Para solicitar y recibir de las entidades de derecho público y/o empresas de carácter privado la información personal, que reposa en sus bases de datos. El alcance de la autorización comprende la facultad para que AyA RADIO COMUNICACIONES S.A.S: 2.1. Le envíe mensajes con contenidos empresariales, notificaciones, información del estado de cuenta o factura, saldos, cuotas pendientes de pago y demás información relativa al portafolio de servicios de la empresa, a través de correo electrónico y/o mensajes de texto al teléfono móvil. Igualmente, usted declara que conoce que el tratamiento de sus datos personales estará sujeto a lo establecido por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios. Así mismo, usted declara que conoce que tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, y en los casos que sea procedente suprimirlos o revocar la autorización otorgada.

PREVENCION DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Con la firma del presente contrato, usted voluntariamente declara que: 1. Sus ingresos y los recursos o dineros utilizados o que utilizará para el pago de los servicios objeto del presente Contrato tienen una procedencia lícita y no están vinculados con el lavado de activos, ni con ninguno de sus delitos fuente, 2. Que sus ingresos no son ni serán destinados para la financiación del terrorismo o cualquier otra conducta delictiva, de acuerdo con las normas penales vigentes, 3. Usted, sus socios, mandatarios o administradores (en caso que aplique), no han sido incluidos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales, entre las que se encuentran la

lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América y la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas, y 4. No incurre en sus actividades u ocupaciones en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. En razón a lo anterior, usted voluntariamente se obliga a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S., suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S a terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con usted. Asimismo, usted voluntariamente autoriza a AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S a realizar consultas a través de cualquier medio, incluyendo centrales de riesgo, para efectuar las verificaciones necesarias con el fin de corroborar la información suministrada; ya sea que realice las consultas directamente o a través de un tercero.

PROTECCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES

Con la firma del presente contrato, usted voluntariamente declara que conoce y da cumplimiento a la Ley 679 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, Código Penal y demás normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen, en materia de prevención y lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, así como de las prohibiciones y deberes relacionados con el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información. Así mismo a propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. Así mismo con el fin de propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. De acuerdo con lo expuesto, el Contratante deberá mantener indemne a AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S de toda responsabilidad que se pueda derivar por el uso inadecuado o ilegítimo del servicio. Se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil. Se advierte que el incumplimiento de las siguientes prohibiciones y deberes acarreará para el incumplido las sanciones administrativas y penales contempladas en la ley. **PROHIBICIONES.** Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. **DEBERES.** Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: 1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores

ANEXO AL CONTRATO UNICO DE SERVICIOS

de edad. 4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de lo señalado anteriormente dará lugar a las sanciones previstas en las normas precitadas.

Con esta firma declaro que he leído, entendido, aceptado y autorizado los términos del presente Anexo al Contrato Único de Servicios Fijos.

CANAL DE CONTACTO

Con la firma de este contrato y anexo, usted declara voluntariamente y expresamente que en virtud de la Ley 2300 de 2023 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, que autoriza a AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S para ser contactado con fines comerciales, publicitarios, contractuales, de gestión de cobro y/o en general cualquier otro tipo de contacto, por los canales habilitados por AYA RADIOCOMUNICACIONES S.A.S, entre ellos, pero sin limitarse a los siguientes: llamadas telefónicas, correo electrónico, mensaje de texto (SMS) y voz, comunicaciones escritas, correspondencia, 'Bots' (robots) de voz, mensajes pregrabados o automáticos, página web, chatbots, sistemas de autoservicio. Asimismo, declaro que he sido informado que cualquier actualización o modificación referente a esta autorización podré realizarla en cualquier momento a través de la página <https://ayacomunicaciones.com/>

Con esta firma declaro que he leído, entendido, aceptado y autorizado los términos del presente Anexo al Contrato Único de Servicios Fijos.

Nombre:
C.C: