Contrato de prestación del servicio de internet fijo

Condiciones particulares, derechos y anexos de aceptación.

Este documento establece las condiciones entre **NOVANET COLOMBIA SAS** y el suscriptor identificado a continuación. La carátula, las condiciones del plan aceptado y los anexos diligenciados forman parte del acuerdo. Los campos se completan antes de aceptar y se entrega copia al usuario.

1. Identificación de las partes

Proveedor: NOVANET COLOMBIA SAS · NIT 902037108-9
Registro TIC: 96010597
Correo: novanetcolombia@gmail.com
Teléfonos y WhatsApp: 311 568 8341 · 314 356 7760
Dirección: AV 1 12 133 BRR EL TRIUNFO, El Zulia, Norte de Santander.

Contrato n.º _____ Fecha ____ / ____ / _____

Suscriptor o razón social _____
Tipo y número de identificación _____
Teléfono _____ Correo _____
Dirección de instalación _____
Municipio _____ Departamento _____
Estrato _____ Dirección o correo de notificación _____
_____

2. Selección del plan

Seleccione	Velocidad comercial	Valor informado (COP)
☐ Internet 100	100 Mbps	$52.000
☐ Internet 200	200 Mbps	$57.000
☐ Internet 300	300 Mbps	$70.000
☐ Internet 500	500 Mbps	$100.000
☐ Corporativo	Según propuesta aceptada	Según cotización individual

Estos valores corresponden al catálogo informado por Nov@Net. La periodicidad, el tratamiento tributario y las velocidades de descarga y subida deben quedar definidos expresamente en la página siguiente; no se presume simetría ni se trasladan condiciones de otro proveedor.

Condiciones particulares del servicio

3. Acuerdo con el suscriptor

Concepto	Condición que debe quedar diligenciada
Servicio y lugar	Internet fijo. Plan _____ Dirección y cobertura validadas: _____
Velocidades y acceso	Descarga _____ Mbps · Subida _____ Mbps Tecnología _____ Características _____
Precio del plan	Valor final por período, incluidos los impuestos aplicables: $_____ Periodicidad de cobro _____ Tratamiento tributario _____
Afiliación	Valor informado: $50.000 COP. Qué cubre _____ Forma y oportunidad de pago _____
Instalación y conexión	Conceptos y valor final, si existen: _____ No duplicar conceptos ya cubiertos por la afiliación. Fecha máxima acordada de activación ____ / ____ / _____
Equipos y adicionales	Equipo, serial, propiedad y modalidad _____ Cargos adicionales y periodicidad _____ Inventario o anexo _____
Facturación	Inicio del ciclo _____ Corte _____ Pago oportuno _____ Medio elegido: ☐ electrónico ☐ físico
Vigencia y ajustes	Duración inicial _____ meses · Inicio ____ / ____ / _____ Incremento máximo anual pactado _____% · Forma de cálculo _____ Período de aplicación _____

Renovación automática por un plazo igual al inicial: ☐ Sí acepto ☐ No acepto. La renovación no crea una nueva permanencia mínima ni elimina el derecho a terminar el contrato.

> Todo cargo adicional debe quedar identificado por su **valor final y aceptación expresa**. Si no se contrata, se registra “No aplica”. La afiliación no se identifica automáticamente con instalación, equipos o un beneficio de permanencia.

Prestación del servicio y responsabilidades

4. Instalación y activación

Iniciaremos el servicio dentro de los quince días hábiles siguientes a la contratación, salvo fuerza mayor, caso fortuito o impedimento atribuible al usuario. Un plazo diferente requiere acuerdo en documento separado. Si el servicio no inicia en el término correspondiente, podrá solicitar la devolución del dinero pagado y la terminación del contrato.

5. Obligaciones de Nov@Net

- Prestar internet con las velocidades, precio y condiciones aceptadas; informar cobertura, restricciones y características de forma clara.
- Cumplir las condiciones de calidad exigibles, gestionar fallas, aplicar las compensaciones que procedan y atender PQR y recursos.
- Entregar el contrato y sus modificaciones, comunicar los cambios tarifarios conforme al régimen aplicable y proteger los datos personales.
- Aplicar medidas de seguridad y gestión de tráfico razonables y transparentes, respetando la libre elección y la neutralidad de internet.

6. Obligaciones del usuario

- Pagar los conceptos contratados y mantener verdadera y actualizada la información necesaria para la prestación del servicio.
- Cuidar los equipos recibidos e informar daños, pérdida, hurto o fallas. Los cobros por daños exigen fundamento y prueba de responsabilidad; no se atribuye automáticamente al usuario toda falla o desgaste.
- Permitir acceso previamente coordinado para instalación, mantenimiento o recolección y mantener condiciones adecuadas de energía y seguridad.
- Usar la conexión lícitamente, proteger credenciales, no intervenir la red ni realizar fraude. La reventa requiere las condiciones y autorizaciones legal y contractualmente aplicables.

7. Calidad, equipos y compensaciones

La capacidad se expresa en Mbps. La descarga y la subida son las consignadas en las condiciones particulares. La distancia al router, las interferencias, los obstáculos, la capacidad del dispositivo y el uso simultáneo pueden afectar el wifi; no eliminan las obligaciones de calidad ni autorizan a reducir sin fundamento la velocidad contratada.

Aplicaremos la compensación regulatoria por indisponibilidad o suspensión pese al pago oportuno, cuando corresponda. Las interrupciones programadas superiores a treinta minutos se informarán con al menos tres días calendario de anticipación en los casos exigidos. El usuario puede reportar fallas y solicitar revisión de la medición y la factura.

El inventario indicará propiedad, referencia, seriales, estado y modalidad de entrega. Al terminar, recogeremos los elementos propios sin cobro por esa recolección. Si el usuario no atiende la visita acordada, deberá entregarlos en el lugar indicado. Los controles parentales complementan, pero no sustituyen, el acompañamiento familiar.

Facturación y gestión del contrato

8. Facturas, pagos y reclamos

La periodicidad será la expresamente informada y aceptada en las condiciones particulares. La factura indicará el período, conceptos, impuestos, corte, vencimiento y medios de pago, y se entregará al menos cinco días hábiles antes de la fecha de pago oportuno. Puede solicitar copia, incluso por teléfono; la falta de recepción no elimina el deber de pagar los conceptos procedentes.

Si reclama antes del vencimiento, pagará los valores no discutidos y no se le exigirá pagar los reclamados mientras se decide. Puede reclamar conceptos facturados dentro de los seis meses siguientes a la fecha de pago oportuno. Recibir o tramitar una PQR no se condiciona al pago.

9. Mora, suspensión y reconexión

La falta de pago puede dar lugar a suspensión, previo aviso. Pagados los saldos pendientes, reactivaremos el servicio dentro de los tres días hábiles siguientes. Un cobro de reconexión solo procede si hubo suspensión efectiva, se informa su valor y respeta el tope y reglas vigentes aplicables. Comprende la suspensión y el restablecimiento y se cobra una sola vez por evento.

Durante la suspensión se detiene la facturación del servicio. Solo pueden cobrarse los conceptos legalmente permitidos, como financiación o pago diferido de una permanencia válida e intereses de mora procedentes. Este contrato no fija una tarifa de reconexión ni asume el grupo regulatorio del operador.

10. Cambios de plan y de tarifa

Puede pedir el cambio de plan en cualquier momento, sin costo por el trámite. Con al menos tres días hábiles de anticipación al corte se aplica al siguiente período; si lo solicita después, se informará la fecha efectiva conforme a la regulación. Entregaremos copia actualizada del contrato dentro del siguiente período de facturación.

No cobraremos servicios no aceptados ni modificaremos unilateralmente lo acordado. Los ajustes deben respetar el máximo anual y la forma pactados, y comunicarse por la misma vía de la factura al menos cinco días hábiles antes de finalizar el período anterior a su aplicación. Un aumento no autorizado por fuera de lo pactado permite terminar sin cobro por permanencia.

11. Suspensión temporal, cesión y traslado

Puede solicitar hasta dos ciclos de suspensión por año calendario, continuos o separados, antes del inicio del ciclo respectivo. Si no indica duración se entienden dos ciclos consecutivos; una permanencia válida se prorroga por ese tiempo. La cesión se pide por escrito con aceptación del nuevo titular y se responde en quince días hábiles. Aceptada, queda liberado de las obligaciones transferidas según la regulación.

El traslado requiere viabilidad técnica y condiciones previamente informadas. No crea automáticamente un contrato ni una permanencia nuevos. Si no es viable, se evaluará la cesión o terminación y el saldo de conexión que legalmente proceda.

Atención, terminación y permanencia

12. Terminación del servicio

Puede solicitar la terminación en cualquier momento, sin justificar su decisión, por los canales habilitados y siempre por la línea telefónica conforme al régimen aplicable. Con al menos tres días hábiles antes del corte opera en ese corte; con menor anticipación, en el siguiente. Se conservará la solicitud y se coordinará la devolución de equipos sin obstaculizar el trámite. No se cobran penalidades distintas del saldo legalmente exigible de una permanencia expresamente aceptada.

13. Peticiones, quejas, reclamos y recursos

Correo: novanetcolombia@gmail.com
Teléfonos y WhatsApp: 311 568 8341 · 314 356 7760
Dirección: AV 1 12 133 BRR EL TRIUNFO, El Zulia, Norte de Santander.

El trámite es gratuito; no exige abogado ni documentos autenticados. Se entregará constancia de recepción y CUN cuando corresponda. Responderemos dentro de quince días hábiles. Si se requieren pruebas, informaremos y justificaremos antes de vencer el plazo la ampliación por hasta quince días hábiles adicionales. Vencido el término sin respuesta, opera el silencio administrativo positivo y se hará efectivo lo solicitado dentro de las setenta y dos horas siguientes.

Contra decisiones de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte o facturación puede interponer reposición y, en subsidio, apelación dentro de los diez días hábiles siguientes a la comunicación. Si se mantiene total o parcialmente la decisión y pidió apelación, remitiremos el expediente a la SIC dentro de los cinco días hábiles siguientes a comunicar la reposición. Consulte el documento 07 para el procedimiento.

14. Pacto opcional de permanencia mínima

Se ofrece contratación sin permanencia. Solo puede pactarse, con aceptación expresa, por descuento o financiación del cargo de conexión, una vez al inicio y hasta por doce meses. **Si no se diligencia y acepta este pacto, no hay permanencia mínima.** La afiliación de $50.000 no crea por sí sola permanencia.

Dato del beneficio	Acuerdo
Modalidad	☐ Sin permanencia ☐ Con permanencia aceptada
Cargo total de conexión	$_____
Suma descontada o diferida	$_____ Modalidad _____
Duración y fechas	_____ meses · Inicio ____ / ____ / ____ Fin ____ / ____ / ____

Solo puede cobrarse el saldo regulatorio del beneficio, reducido proporcionalmente por el tiempo transcurrido; no mensualidades futuras como penalidad. Se informa en la factura y en el anexo de saldos de la página siguiente.

Inventario y beneficio de conexión

Inventario de equipos entregados

Registre los elementos efectivamente entregados. Indique propiedad, venta, arrendamiento o comodato según corresponda. No se presume que un equipo esté incluido en la tarifa.

Equipo / referencia	Serial	Modalidad / propietario	Estado
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Fecha de entrega ____ / ____ / _____ · Recibe _____
Observaciones _____
_____

Anexo A. Saldos del beneficio de conexión

Diligencie los períodos aplicables y marque los demás “No aplica”. Esta tabla solo opera cuando la permanencia se haya aceptado expresamente.

Período	Saldo por terminación	Período	Saldo por terminación
1	$_____	7	$_____
2	$_____	8	$_____
3	$_____	9	$_____
4	$_____	10	$_____
5	$_____	11	$_____
6	$_____	12	$_____

Aceptación específica de permanencia: ☐ Acepto ☐ No acepto
Nombre, firma o evidencia _____ Fecha ____ / ____ / _____

Protección y aceptación del contrato

Anexo B. Protección de menores y datos personales

Las partes cumplirán los deberes y prohibiciones de la Ley 679 de 2001, la Ley 1336 de 2009 y el Decreto 1078 de 2015. Se prohíbe alojar, distribuir o facilitar material de abuso sexual infantil. Nov@Net aplicará las medidas exigibles por los canales oficiales y facilitará orientación sobre controles parentales. Denuncie por los canales competentes sin descargar ni reenviar material ilícito.

NOVANET COLOMBIA SAS es responsable de los datos necesarios para cobertura, contratación, instalación, prestación, facturación, soporte, PQR, seguridad y obligaciones legales. La política completa y el aviso de privacidad están en Marco legal y pueden solicitarse a novanetcolombia@gmail.com.

Puede conocer, actualizar, rectificar y consultar gratuitamente sus datos, pedir prueba de autorización y conocer su uso, solicitar supresión o revocar cuando proceda, y acudir a la SIC en los términos legales. Responder sobre datos sensibles o de menores es facultativo y exige garantías especiales. La conservación legal o contractual puede limitar la supresión.

Autorización informada para las finalidades descritas: ☐ Sí ☐ No
Firma o evidencia _____ Fecha ____ / ____ / _____
Publicidad, elección independiente: ☐ Sí ☐ No
Canales autorizados: ☐ correo ☐ llamada ☐ SMS ☐ WhatsApp

Aceptación del contrato

Declaro que conocí el plan, precio total, condiciones y anexos; acepto por firma o medio válido y recibo copia. La aceptación general no sustituye las decisiones separadas sobre publicidad, renovación o permanencia. Las partes actuarán de buena fe y se abstendrán de soborno, fraude y uso de recursos ilícitos.

Suscriptor _____ Identificación _____
Firma o medio _____ Fecha ____ / ____ / _____
Por NOVANET COLOMBIA SAS _____ Cargo _____
Asesor _____ Medio de entrega de copia _____
Anexos: ☐ condiciones del plan ☐ inventario ☐ acuerdo de instalación distinto ☐ otros

Referencias y consulta

CRC 5050 de 2016: régimen de usuarios y modificaciones

CRC 8171 de 2026 · consultar vigencias

CRC 8255 de 2026 · reconexión y reglas aplicables

Ley 1581 de 2012 · protección de datos