



## 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, del segmento fijo, 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

**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. Los servicios fijos se suspenderán. 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.

## MEDIOS DE PAGO AUTORIZADOS

A NOMBRE DE: AJ GLOBAL PROYECTOS NET SAS - NIT.: 901397346

1. CONVENIO RECAUDO BANCOLOMBIA N°. 2170
2. CUENTA DE AHORROS DAVIVIENDA N°. 176270115148
3. DESDE NEQUI

A la cuenta de ahorros Bancolombia N°. 50200000246

4. DESDE DAVIPLATA

Cuenta de ahorros Davivienda N°. 176270115148

5. OFICINA RECAUDO EN EFECTIVO:

Cra. 9 N°. 9-61 B. Los Olivos, Villa de Leyva, segundo piso  
Supermercado ARA - OFICINA 204

## 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, **313 276 6950 - 315 499 2023 - 315 545 3586**  
**PBX: 6087405838** Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web. <https://ajglobalproyectos.com>

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.

## SOBRE SUS SERVICIOS FIJOS

### CLAUSULA 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 del plan de servicios fijo.

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 A PAGAR SI TERMINA EL CONTRATO ANTICIPADAMENTE SEGÚN EL MES

Valor Total del cargo por conexión	\$				
Suma que le fue descontada o diferida del	\$				
Valor 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 está vigente.

## ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

AJ GLOBAL PROYECTOS NET S.A.S. entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes

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 gerencia@ajglobalproyectos.com o al Cel.: 315 499 2023

## OTRAS CONDICIONES

1.) En caso de daños ocasionados a los equipos por sobre voltajes eléctricos, variaciones de energía, descargas atmosféricas o cualquier evento constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito, AJ GLOBAL PROYECTOS NET SAS, no asumirá responsabilidad alguna, dado que es deber del usuario garantizar el adecuado cuidado, protección y conservación de los equipos instalados.

2.) Usuario acepta: Permitir ingreso de personal AJ GLOBAL PROYECTOS NET SAS para auditorías, mantenimientos; verificar identidad de personal en líneas de atención; responder por daño o deterioro en equipos;

3.) Gestión de equipos: Los equipos no podrán ser alterados, reubicados o trasladados del lugar de instalación, esto es causal de terminación del contrato. Los equipos suministrados para la prestación de los fijos pueden variar al momento de la instalación del servicio de acuerdo con las necesidades del usuario.

4.) El usuario debe responder por daños o deterioro de los equipos que AJ GLOBAL PROYECTOS NET SAS instale en el predio para la prestación de los servicios. Debe devolver los equipos recibidos los cuales son entregados en comodato y son propiedad de AJ GLOBAL PROYECTOS NET SAS en caso de no entregarlos será responsable y autoriza a AJ GLOBAL PROYECTOS NET SAS para cobrar el valor comercial de los equipos.

## ANEXOS DISPOSICIONES LEGALES

### 1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Yo, Identificado (a) como aparece al pie de mi firma, obrando en mi propio nombre AUTORIZO EXPRESA E IRREVOCABLEMENTE a AJ GLOBAL PROYECTOS NET S.A.S. libre y voluntariamente, para que reporte, consulte y divulgue a cualquier operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información referente a mi comportamiento como cliente que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de DATA CREDITO, CIFIN, COVINOC o de cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos y condiciones consagrados en la ley 1266 de 2008 y demás normas que lo modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, autorizo, expresa e irrevocablemente a AJ GLOBAL PROYECTOS NET S.A.S. para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a mis relaciones comerciales que tenga con el Sistema Financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el Exterior, en cualquier tiempo. PARÁGRAFO: La presente autorización se extiende para que AJ GLOBAL PROYECTOS NET S.A.S. pueda compartir información con terceros públicos o privados bien sea que éstos ostenten la condición de fuentes de información, operadores de información o usuarios con quienes EL CLIENTE tenga vínculos jurídicos de cualquier naturaleza, todo conforme a lo establecido en las normas legales vigentes dentro del marco del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo SARLAFT.

## 2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, autorizo de manera previa, expresa e informada a AJ GLOBAL PROYECTOS NET S.A.S., identificada con NIT 901397346 - 5, para que realice el tratamiento de mis datos personales.

### Finalidad del tratamiento

Mis datos personales podrán ser recolectados, almacenados, usados, circulados, actualizados y/o suprimidos para las siguientes finalidades:

Gestión administrativa, comercial, contractual y contable.  
Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.  
Contacto para envío de información relacionada con productos, servicios, facturación, soporte y atención al cliente.

Gestión de proveedores, clientes, aliados y colaboradores.  
Reportes requeridos por autoridades administrativas y de control, cuando aplique.

### Derechos del titular

Como titular de los datos personales, manifiesto que conozco y puedo ejercer los derechos de:

Conocer, actualizar y rectificar mis datos personales.

Solicitar prueba de la autorización otorgada.

Ser informado sobre el uso que se ha dado a mis datos.

Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales.

### Canales de atención

AJ GLOBAL PROYECTOS NET S.A.S. ha dispuesto los siguientes canales para el ejercicio de mis derechos como titular de la información:

Correo Electrónico: contabilidad@ajglobalproyectos.com

Dirección: Cra. 9 N°. 9-61 Brr. LOS OLIVOS

Teléfono: 313 276 6950 - 6087405838

### Vigencia

La presente autorización estará vigente durante el tiempo en que exista una relación contractual, comercial o legal con AJ GLOBAL PROYECTOS NET S.A.S., y durante el término adicional que exijan las normas aplicables.

Declaro que la información suministrada es veraz y que ha sido informado(a) sobre el tratamiento y mis derechos conforme a la ley.

## 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). 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.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

TIPO DE DOCUMENTO:

NÚMERO DE DOCUMENTO:

FECHA:

Consulte el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)