

	CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS	Fecha: 19/11/2025
		Código: WB-TC-FT-04
		Versión: 3

YP-001-2025

WANBRIDGE SAS
NIT. 900235069-1
Calle 30 N 16 Bis-61
Cel. 3503189816
wanbridgesas@gmail.com
Registro TIC: RTIC96000111

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Wanbridge SAS, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____
Este contrato tendrá vigencia _____ meses, contados a partir del _____

El plazo máximo de instalación son 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial

EL SERVICIO

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

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 SUSCRITOR

Nombre/ Razón social			
Identificación:	CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>	No:	
E-mail:			
Teléfonos de contacto:	-		
Tipo de vivienda:	Propietario <input type="checkbox"/>	Arrendatario <input type="checkbox"/>	Familiar <input type="checkbox"/>
Dirección:	Estrato:		
Conjunto/Finca/Apto:	Municipio:		

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Recuerde que el periodo de facturación corresponde a un (1) mes y la factura será emitida de manera anticipada. En caso de no recibirla persiste la obligación de pago.

PRODUCTO: RESIDENCIAL _____ EMPRESARIAL _____ DEDICADO _____

PLAN

VALOR MENSUAL: \$ _____

VELOCIDAD(SUBIDA/DESCARGA): _____ /Mbps

TECNOLOGIA:

RADIO ENLACE

FIBRA OPTICA

CARGO DE INSTALACIÓN: \$ _____

DIAS DEL _____ AL _____ \$ _____

PERIODO SIGUIENTE: _____

OBSERVACIONES: _____

VALOR A PAGAR \$ _____

EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO

Equipo	Serial/Activo	Valor
		\$ _____
		\$ _____
		\$ _____
TOTAL		\$ _____

Tenga en cuenta que la Compañía en cualquier momento (previa información remitida con al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación), podrá modificar el valor que usted ha pactado en el presente contrato de prestación de servicios. Tal aumento obedecerá a factores como incremento en el IPC, realidad del mercado o las directrices impartidas por las autoridades competentes. En ningún caso el mismo año habrá más de un incremento ni será superior al 100% de la tarifa inicialmente pactada.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente por 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.

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o éste se

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consultelas en la página:

<https://wanbridge.co/>

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.

SUSPENSIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin autorización. Esto incluye que no podemos corrarle 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. Usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, por lo cual deberá presentar solicitud de modificación por lo menos con **3 días** hábiles anterioridad al corte de la facturación.

MODIFICACION

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de **2 meses** al año. Para esto debe presentarla 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.

TERMINACION

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 (es decir, su solicitud la deberá presentar antes del día **25** de cada mes). Si se 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.

PAGO Y FACTURACION

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 el servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con **3 días** hábiles luego de su pago para reconnectar 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 un mes para 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 pago tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Acepto recibir la factura solamente por medios electrónicos

	CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS	Fecha: 19/11/2025
		Código: WB-TC-FT-04
		Versión: 3

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- Nuestros medios de atención telefónicos son:
1 Fallas técnicas: 3503189816- Call center
 Facturación y Reporte de pagos:
 - Sede Yopal: 3115781350
 - Sede Pore: 3157993476
 - Sede Trinidad: 3102405135**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 y aplica para internet

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 4** Cuándo su queja o petición sea por los servicios de internet y 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, envíenos 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 (=VT)	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión (=VD)	\$
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 (% de VD)

Mes 1 100%	Mes 2 92%	Mes 3 84%	Mes 4 76%	Mes 5 68%	Mes 6 60%
Mes 7 52%	Mes 8 44%	Mes 9 36%	Mes 10 28%	Mes 11 20%	Mes 12 0%

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

COBRO POR RECONEXION 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 medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: **\$20.000 pesos M/CTE.**

EQUIPOS EN COMODATO

Si usted solicita la terminación de contrato, deberá hacer entrega a wanbridge sas en un plazo no superior a **5 días**, los equipos que hubiere recibido a título de comodato, para la prestación del servicio. Si no lo hace, Wanbridge sas podrá proceder a facturarlos a cargo del usuario a su valor comercial en ese momento

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestro programa de gestión de residuos sólidos.

CARGOS ADICIONALES

Las partes acuerdan que podrán incluirse otros cargos derivados de la prestación del servicio como; Cargos Eventuales:

1. Cargo por cada solicitud de traslado de equipos a una nueva dirección según la tarifa vigente. Cuando se presenten fallas en el servicio por causas imputables al cliente, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desfiguración por la red interna del cliente,

virus o cualquier otra, que sea de su responsabilidad, al cliente autoriza través del presente documento cobrar el valor correspondiente en la siguiente factura.

2. Excedente por metro de cable adicional al autorizado por la instalación, según la tarifa vigente, al momento de realizar instalaciones y traslados solicitados por usted.

REPORTE DE INFORMACION ANTE CENTRALES DE RIESGO Y TRATAMIENTOS DE DATOS

Usted expresamente autoriza a WANBRIDGE SAS para que consulte su información, datos personales y reporte el grado de cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente contrato ante cualquier Central de Riesgo Crediticio, Comercial o Financiero. Wanbridge SAS deberá informarle con 20 días de antelación el reporte a dichas entidades, en caso de ser negativo. Una vez cese la causal de reporte, la compañía oportunamente informará la respectiva novedad. Así mismo, usted autoriza el tratamiento, uso y circulación comercial de sus datos personales, respetando las garantías establecidas en la ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias, concordantes o modificatorias. Tal tratamiento podrá hacerse a cualquier título y podrá buscar un fin comercial, publicitario, informativo, estadístico, jurisdiccional o administrativo. Con su firma declara conocer y aceptar la política de protección y tratamiento de datos personales y habeas data publicada en <https://wanbridge.co/>

PREVENCION DE LA PORNOGRAFIA INFANTIL

Usted puede consultar en <https://wanbridge.co/> las prohibiciones y deberes previstos en la Ley 679 de 2001 (Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución), compilados en el decreto 1078 de 2015, los cuales declara conocer, aceptar y tener en cuenta a la hora de usar los servicios contratados.

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

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE INTERNET

Tenga en cuenta que las características principales del servicio contratado (velocidad, calidad, etc.) pueden verse afectados por algunos factores sobre los que tiene control el operador (por ejemplo: mantenimientos programados, arreglos en la infraestructura, etc.) y por algunos otros factores ajenos al mismo, (por ejemplo: número de equipos conectados simultáneamente a una misma red wifi, lugares y objetos que interfieren en la distribución de la señal wifi, objetos y materiales que atenúan la señal inalámbrica, ubicación lejana del cable modem, etc.) con la aceptación del presente contrato usted declara conocer y aceptar las condiciones para un aprovechamiento eficiente del servicio contratado que se encuentran en <https://wanbridge.co/>.

TERMINACIÓN POR IMPOSIBILIDAD TÉCNICA

Tenga en cuenta que por razones técnicas que imposibiliten la prestación del servicio Wanbridge SAS podrá terminar anticipadamente el presente contrato.

CANALES DE PAGO

2		PUNTO DE RECAUDO FÍSICOS
		<ul style="list-style-type: none"> • Sede Yopal: Calle 30 # 16 Bis-61 • Sede Pore: Calle 4 # 18 -68 La libertad • Sede Trinidad: Calle 9 N ° 7 95 Las Palmeras • https://wanbridge.co/
		PAGO A BANCOLOMBIA <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de ahorros: • Número de cuenta: 36329760868 • Convenio: 87686 • https://wanbridge.co/

Recuerde reportar su pago al WhatsApp

Sede Yopal: 3115781350

Sede Pore: 3157993476

Sede Trinidad: 3102405135

para no generar suspensión

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE:

FECHA:

Técnicos responsables:

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