



**CONDICIONES DEL SERVICIO DE
INTERNET
NIT: 901751470-9**

Código: SN-FPE-07

Versión: 01

Fecha: 23 de noviembre de 2023

Hoja: 1 de 3

1. Objeto del Servicio

Sucre Net S.A.S, en adelante “*El Proveedor*”, ofrece a sus suscriptores servicios de **conectividad a internet banda ancha y televisión digital** mediante infraestructura de **fibra óptica**, de acuerdo con las características técnicas disponibles en la zona de cobertura y según el plan escogido por el usuario.

2. Definiciones

- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica que contrata los servicios con Sucre Net S.A.S.
- **Servicio de Internet:** Acceso a la red global mediante conexión de fibra óptica.
- **Servicio de Televisión Digital:** Acceso a señales de TV digital autorizadas por la normativa vigente.
- **Equipo Terminal del Suscriptor:** Router, decodificador u otros equipos instalados en el inmueble.
- **Red de Acceso:** Infraestructura propiedad u operada por Sucre Net S.A.S para entregar los servicios contratados.

3. Requisitos para la Contratación

El suscriptor deberá:

1. Ser mayor de edad o contar con representante legal en caso de empresas.
2. Copia del documento de identidad
3. Copia de un recibo de servicio público, agua, luz o gas.
4. Aportar información veraz requerida para la instalación.
5. Contar con un inmueble dentro de la zona de cobertura técnica.
6. Aceptar las presentes condiciones del servicio establecidas en el contrato.

4. Instalación y Activación

1. La instalación será programada según disponibilidad técnica y logística.
2. El suscriptor autoriza el ingreso de personal técnico al inmueble para la instalación, mantenimiento y retiro de equipos.
3. El cableado y equipos instalados son propiedad de Sucre Net S.A.S, salvo equipos adquiridos directamente por el suscriptor.

5. Obligaciones del Proveedor

Sucre Net S.A.S se compromete a:

- Garantizar la prestación del servicio bajo estándares de calidad y normas regulatorias.
- Proveer atención al cliente y soporte técnico.
- Realizar mantenimientos preventivos y correctivos cuando sea necesario.
- Informar oportunamente sobre cambios en tarifas, condiciones o interrupciones programadas.

6. Obligaciones del Suscriptor

El suscriptor deberá:

- Dar un uso adecuado y legal a los servicios contratados.

CARRERA 3 No. 8 - 10 Morroa Sucre, Cel: 3233832132

Página web: www.sucrenet.com

Mail: clientes@sucrenet.com - ventas@ventas.com



**CONDICIONES DEL SERVICIO DE
INTERNET
NIT: 901751470-9**

Código: SN-FPE-07

Versión: 01

Fecha: 23 de noviembre de 2023

Hoja: 2 de 3

- Cuidar los equipos suministrados y permitir su inspección técnica.
- Abstenerse de redistribuir o comercializar el servicio sin autorización.
- Estar al día en los pagos y permitir el corte en caso de mora.

7. Tarifas y Facturación

1. Las tarifas serán informadas al suscriptor al momento de la contratación y están sujetas a ajustes según normativa vigente y políticas comerciales.
2. La facturación es mensual y debe pagarse antes de la fecha límite indicada en la factura.
3. La mora en el pago puede generar suspensión temporal y cargos adicionales por reconexión.

8. Limitaciones del Servicio

El servicio podrá verse afectado por:

- Fallas en la red eléctrica.
- Mantenimientos programados.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Interferencias externas o manipulación indebida de los equipos.

El Proveedor no se hace responsable por daños ocasionados por el mal uso del servicio o equipos.

9. Calidad del Servicio

Sucre Net S.A.S garantizará niveles de desempeño relacionados con:

- Velocidad contratada (sujeta a variaciones mínimas permitidas por la ley).
- Disponibilidad del servicio.
- Soporte técnico eficaz.

El suscriptor acepta que la velocidad puede verse afectada por factores como congestión de red, tipo de dispositivo del usuario, condiciones del Wi-Fi interno y otros externos al proveedor.

10. Mantenimiento y Soporte Técnico

- El soporte técnico se prestará vía telefónica, presencial o mediante canales digitales.
- Mantenimientos internos del cliente que no correspondan a fallas de la red o equipos del proveedor podrán generar costos adicionales.

11. Suspensión del Servicio

El servicio podrá ser suspendido por:

- Mora en el pago.
- Solicitud del suscriptor.
- Orden de autoridad competente.
- Violación grave de las condiciones del servicio.

12. Terminación del Contrato

El contrato podrá darse por terminado por:

- Solicitud voluntaria del suscriptor con mínimo 5 días de anticipación.
- Incumplimiento del suscriptor en pagos o condiciones.
- Cese de operaciones del proveedor por causas mayores.

CARRERA 3 No. 8 - 10 Morroa Sucre, Cel: 3233832132

Página web: www.sucrenet.com

Mail: clientes@sucrenet.com - ventas@ventas.com



**CONDICIONES DEL SERVICIO DE
INTERNET
NIT: 901751470-9**

Código: SN-FPE-07

Versión: 01

Fecha: 23 de noviembre de 2023

Hoja: 3 de 3

El suscriptor deberá permitir el retiro de los equipos y materiales propiedad de Sucre Net S.A.S.

13. Protección de Datos Personales

Sucre Net S.A.S garantiza que los datos personales del suscriptor serán tratados conforme a la legislación vigente sobre protección de datos, exclusivamente para fines administrativos, comerciales y operativos relacionados con el servicio.

14. Responsabilidad del Suscriptor por Equipos

El suscriptor es responsable por daños, pérdida o robo de los equipos entregados en comodato. En estos casos deberá asumir el valor establecido en la tabla de reposición vigente.

15. Modificaciones a las Condiciones del Servicio

Sucre Net S.A.S podrá modificar estas condiciones informando previamente al suscriptor a través de correo electrónico, factura, mensaje de texto o medio disponible.

16. Atención al Usuario

El suscriptor podrá presentar peticiones, quejas y reclamos mediante:

- Línea de atención telefónica.
- Oficina física.
- Página web o correo electrónico institucional.

17. Legislación Aplicable

Estas condiciones se rigen por la normativa colombiana aplicable a los servicios TIC, especialmente por las disposiciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y demás autoridades competentes.