ARNOPRODUCCIONES S.A.S.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Nro. 0001

1. PARTES DEL CONTRATO

1.1. EMPRESA: ARNOPRODUCCIONES S.A.S.

NIT: 900.655.719-2

Registro TIC No. 96003630

Domicilio: Carrera 7 # 5 – 46 Edificio Emanuel. Municipio de Fresno (Tolima).

Direcciones: Carrera 7 # 5 – 46 Edificio Emanuel. Fresno - Carrera 4 No. 8-11 del Municipio de Mariquita.

Teléfono: 3508105949 (Fresno) y 3103432599 (Mariquita).

Página Web: www.arnoproducciones.com

1.2. USUARIO

Nombre del usuario:						
Doc. Identificación	C.C.		Nit		otro	
Dirección de instalación						
Teléfono						
Estrato socioeconómico						
E-mail						

1.3. Autorizaciones del USUARIO: a) **Consulta y reporte a centrales de riesgo:** Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a **ARNOPRODUCCIONES S.A.S.**, su matriz y sus filiales, o al tercero que sea acreedor de las obligaciones a mi cargo, en virtud de las negociaciones de cartera que la Empresa y sus filiales llegaren a realizar para: (i) Consultar a centrales de riesgo la información que permita conocer mi desempeño como deudor y capacidad de pago; (ii) Reportar a las centrales de riesgo, datos tratados o sin tratar, así como datos sobre cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones por concepto de la prestación del servicio o por cualquier otra obligación que haya adquirido con la empresa. b) **Recibir información a través de mensajes de datos o texto:** Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a **ARNOPRODUCCIONES S.A.S.**, para que la información que me deba ser entregada por medios impresos o escritos me sea suministrada a través de mensajes de datos, entendiéndose por tales aquellos definidos por la ley 527 de 1999. Cuando se trate de correo electrónico la información deberá ser entregada a la dirección registrada en el presente documento. Igualmente, autorizo el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto y/o mensajes multimedia con fines comerciales y/o publicitarios así como para ser contactado o para ofrecerme otros servicios que sean comercializados por **ARNOPRODUCCIONES S.A.S** y/o terceros vinculados en la prestación de los servicios. c) **Tratamiento de datos personales:** Doy mi consentimiento previo, expreso e informado a **ARNOPRODUCCIONES S.A.S.** para el tratamiento de mis datos personales, para lo cual se me respetarán los Derechos que como titular de los datos personales tengo, consistentes en: (i) Acceder a los datos proporcionados a **ARNOPRODUCCIONES S.A.S.**, objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar mi información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) queja. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que **ARNOPRODUCCIONES S.A.S.**, en el tratamiento, ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente. (vi) Abstenerme de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrán

carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

d) Finalidad: ARNOPRODUCCIONES S.A.S. podrá utilizar, transferir a terceros, recolectar, almacenar, procesar, usar mi información personal con el objeto de entregarme, ofrecerme y/o venderme productos, servicios, soluciones y cualquier otro requerido para la prestación de los servicios contratados.

e) Autorización notificaciones: Autorizo que cualquier notificación dentro de los trámites de PQR, se realicen a través de mecanismos alternos, ya sea mensajería expresa, en línea: a través de internet o a través de correo electrónico. El mecanismo alternativo de notificación de servicio de mensajería expresa deberá realizarse conforme lo establece el numeral 2.3 del artículo 3 de la ley 1369 de 2009 y la resolución 3095 de 2011 de la CRC, la Resolución de la CRC 5111 de 2017 y demás normas vigentes

1.4. Información General: (i) "Señor USUARIO, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), los cuales están detallados en este contrato" (ii) "Señor USUARIO, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos. La misma puede ser modificada o revocada por Usted cuando lo desee". (iii) "Señor USUARIO, sus datos personales podrán ser utilizados según haya sido su autorización en la realización de estrategias comerciales y de servicios de ARNOPRODUCCIONES S.A.S., el Grupo Empresarial y sus aliados. La misma puede ser modificada o revocada por Usted cuando lo desee". (iv) "Señor USUARIO, en caso de que usted quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de telecomunicaciones en desuso, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. tiene diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, consistente en agendar una cita con el fin de recoger el equipo en locación del USUARIO, el cual puede ser consultado en este contrato. (v) "Señor USUARIO, en caso de que usted utilice el(los) servicio(s) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en prisión y multas de acuerdo con los artículos 270, 271 y 272 del código Penal y la obligación de reparar los daños causados" (vi) "Señor USUARIO, en caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de los mecanismos definidos por las entidades pertinentes para tales efectos". (vii) "Señor USUARIO, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregamos su contrato, es decir, si lo desea en medio impreso o electrónico". (viii) "Señor USUARIO, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de su(s) servicio(s) contratado(s), y en cuanto a los valores que usted debe pagar, éstos corresponden a los informados en las condiciones del servicio que usted suscribió, de los cuales le entregaremos el resumen de la información, por el medio seleccionado por usted para recibir copia del contrato". (ix) "Señor USUARIO, para conocer el listado de toda la información que usted puede consultar con nosotros, le sugerimos dirigirse a nuestras oficinas" (x) "Señor USUARIO, usted tiene derecho a recibir atención a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos por la Empresa.

1.5. Origen de los recursos: Declaro que tanto los recursos utilizados para dar cumplimiento a este contrato, como mis ingresos, provienen de actividades lícitas; que ni yo ni mis socios, administradores o personal directo o indirecto, destinado al desarrollo de este contrato, se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavados de activos nacionales e internacionales, tales como OFAC u ONU u otros, ni incurrir en los delitos fuente de lavado de activos ni financiación del terrorismo. Responderé por los perjuicios que se generen a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. y/o a un tercero por el incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula.

2. OBJETO DEL CONTRATO: El objeto del presente contrato consiste en establecer las condiciones para la prestación de los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información y demás servicios especiales, complementarios o suplementarios indicados en este contrato, en sus anexos y en los términos y condiciones de los planes, los cuales ARNOPRODUCCIONES S.A.S. presta al usuario del servicio, quien pagará como contraprestación un precio en dinero

2.1. Valor de los servicios contratados y forma de pago¹: El USUARIO pagará a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. mensual y anticipadamente, por los servicios prestados, las tarifas vigentes a la fecha en la cual se generó el pago, tal como se describe a continuación:

¹ Detalle de los servicios contratados se encuentran en el Anexo No. 1.

Servicio contratado	Plan o Servicio	Cargo Básico Mensual	Cargo básico + IVA	Valor instalación	Valor acometida externa	Forma de pago
Internet Banda Ancha	Paquete 4 Mb	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	Pospago

2.2. Valor de Reposición de equipos entregados para la prestación del servicio:

En caso de no devolución, daño total, hurto o extravío del (o los) equipo(s) de propiedad de ARNOPRODUCCIONES S.A.S., que el usuario haya recibido en comodato o arrendamiento para la utilización de los servicios, EL USUARIO deberá pagar a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. el valor de la reposición vigente al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. al USUARIO, con cuenta de cobro o factura que prestará mérito ejecutivo.

3. DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS: (i) Recibir los servicios contratados de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la normatividad vigente; (ii) Solicitar y obtener información clara, veraz, suficiente y precisa, relacionada con el ofrecimiento y la prestación de los servicios, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por ARNOPRODUCCIONES S.A.S., de acuerdo con la normatividad vigente. (iii) Recibir oportunamente la factura de los servicios, en forma detallada, con tiempo suficiente para pagarla. (iv) Presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- en forma verbal o escrita, mediante los medios de atención al usuario dispuestos por la Empresa -oficinas físicas, página web y líneas telefónicas de atención al usuario. (v) Tener acceso gratuito a la información sobre su consumo, factura y estado de cuenta, a través de las líneas de atención al usuario o en las instalaciones físicas de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. (vi) Los demás derechos contenidos en el presente documento y en las normas que regulan la protección de usuarios.

4. OBLIGACIONES DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS: (i) Cumplir con todos los compromisos contractuales en especial pagar los servicios y los valores asociados al mismo y todos aquellos autorizados por EL USUARIO, dentro del plazo fijado en la factura como fecha máxima de pago. (ii) Cumplir con las instrucciones que le imparta ARNOPRODUCCIONES S.A.S. para el uso de los servicios y de los equipos que se entreguen para la adecuada prestación de los mismos. (iii) No dar a los servicios un uso distinto al declarado o convenido con ARNOPRODUCCIONES S.A.S.; en especial, pero sin limitarse a ellos, abstenerse –vía acción u omisión- de realizar, tolerar, coonestar o patrocinar conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general, y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, tales como el la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de ARNOPRODUCCIONES S.A.S.; la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado; la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal; el uso de las redes y servicios de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal o las que los reemplacen o modifiquen, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales, delictivas o contrarias a la regulación y las leyes colombianas. (iv) Efectuar, cuando se requiera, la obra civil para la acometida e instalaciones internas de acuerdo con la capacidad y especificaciones técnicas exigidas por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. para cada servicio. (v) Permitir el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. para efectuar labores de instalación, mantenimiento, revisión y/o desconexión de los servicios. (vi) Responder por cualquier anomalía o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las conexiones no autorizadas, variaciones o modificaciones que sin autorización de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado. (vii) Informar de inmediato a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. sobre cualquier irregularidad o daños que se presente en las instalaciones internas, en los servicios o cualquier otra novedad que afecten la normal de prestación del servicio. (viii) Dar aviso a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. en caso de no recibir oportunamente la factura, solicitar información sobre el valor a pagar o un duplicado de la factura. El hecho de no recibir la factura no exonera del pago. (ix) Informar a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. dentro de los quince (15) días hábiles siguientes cualquier cambio de uso o destinación de los servicios. (x) Permitir a

ARNOPRODUCCIONES S.A.S. la revisión de las instalaciones internas para la correcta prestación del servicio y reconocerle y pagarle a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. el valor de los materiales, trabajos y visitas adicionales que ARNOPRODUCCIONES S.A.S. deba realizar para normalizar la prestación del servicio o para su correcta utilización, en caso que ARNOPRODUCCIONES S.A.S. las efectúe. (x) Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando ARNOPRODUCCIONES S.A.S. lo requiera. (xi) Hacer uso adecuado y proteger los equipos que ARNOPRODUCCIONES S.A.S. le entrega en comodato y/o arrendamiento para la prestación del servicio. En caso de hurto de los equipos deberá informar a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. la ocurrencia del hecho, dentro de las 48 horas siguientes. Así mismo, deberá denunciarlo ante las autoridades competentes. (xii) Adoptar las medidas y recomendaciones de seguridad de protección pertinentes para evitar cualquier tipo de fraude, debiendo administrar en forma adecuada sus equipos y la información de contraseñas de acceso a Internet y correo electrónico, tanto de los usuarios que utilizan el servicio como del administrador del mismo, adoptando las medidas necesarias para evitar intromisiones, fraudes internos o externos en sus equipos, software instalados y portales del servicio entregado. (xiii) Implementar todas las medidas de seguridad para su red y equipos, tendientes a evitar virus, ataques de Hackers o cualquier otro acto o intervención de terceros que pudieran introducirse en los sistemas del USUARIO, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. no se hará responsable de dichos actos y, por lo tanto, el USUARIO exonera a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. por los perjuicios o daños que se le ocasionen con tales actos. (xiv) Cumplir con los procedimientos que diseñe ARNOPRODUCCIONES S.A.S. en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios de comunicaciones, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente. (xv) Responder ante ARNOPRODUCCIONES S.A.S. por demandas, acciones judiciales, costos y gastos de abogados, o de cualquier naturaleza, por acciones que se instauren en contra de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. por el uso indebido de los servicios contratados. (xvi) Responder directamente por cualquier reclamación en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputable a El USUARIO o a terceros relacionados directa o indirectamente con la seguridad a cargo del usuario. (xvii) Es obligación del usuario responder por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se curse a través de su propia red. ARNOPRODUCCIONES S.A.S. está exento de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por el USUARIO esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. (xviii) Asumir por su cuenta y riesgo el soporte técnico de sus propios equipos. (xix) Garantizar que sus equipos cumplen con los estándares definidos en materia de conexión y que, por ende, éstos permitirán la conexión con la red de ARNOPRODUCCIONES S.A.S., quien podrá desconectar cualquier equipo del servicio en el evento en que EL USUARIO no cumpla con dichos estándares. (xx) Las demás contenidas en las disposiciones legales expedidas por las autoridades competentes.

5. PROHIBICIONES GENERALES: Está absolutamente prohibido para el USUARIO: (i) Hacer uso de los servicios para el ejercicio de actividades fraudulentas, ilegales, delincuenciales, sexistas, racistas, o que atenten contra la moral o el orden público o para actividades de comunicaciones no autorizadas por la normatividad colombiana o por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. Así mismo, está prohibido utilizar los servicios para transacciones económicas no autorizadas o cuando se tenga sospecha razonable sobre uso indebido o desproporcionado del servicio. (ii) Utilizar su servicio para obtener cualquier tipo de información acerca de terceros, ya sean direcciones de correo electrónico, información de contactos, datos personales, entre otras, sin su autorización. (iii) Enviar correo o información en forma masiva o de cualquier otro tipo de mensajes no solicitados ni consentidos, sean estos comerciales o de otra índole. (iv) Propiciar de forma directa o indirecta el envío de Spam indiscriminado, o encadenado, de forma no autorizada, y sin la autorización de los destinatarios, e inclusive seguir enviándolos de forma reiterativa, aunque los destinatarios le hayan solicitado no continuar recibiendo este tipo de correos, incluyendo cualquier tipo de mensajes que se puedan catalogar como de carácter obsceno, molesto, injurioso, difamatorio, abusivo, amenazante. (v) Utilizar un servidor de correo para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio al cual pertenece, o utilizar cualquier servicio prestado por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. para la composición, almacenamiento, distribución, o envío masivo o mensajería. (vi) Falsificar o modificar la presentación (Look and feel), o el contenido de un sitio de Internet que no sea de su propiedad o que no esté autorizado para realizarlo; de la misma manera aplica para la identificación del mismo mediante modificación del encabezado de mensajes electrónicos para simular una página web con el efecto de hacer creer a otra persona que se encuentra en la página real. **PARÁGRAFO 1:** ARNOPRODUCCIONES S.A.S. posee sistemas internos de seguridad para la red, encaminados a evitar el acceso no autorizado a su red que contengan sitios que

alojen pornografía infantil y herramientas tecnológicas de monitoreo y control sobre contenidos alojados en sitios que se encuentren en su propia infraestructura. **PARÁGRAFO 2:** En el caso de que el usuario del servicio contravenga cualquiera de las previsiones aquí señaladas, su conexión a internet será retirada inmediatamente que ARNOPRODUCCIONES S.A.S. haga la constatación respectiva y se informará que el bloqueo se debe a la existencia de una selección de contenido prohibido.

6. PORNOGRAFÍA INFANTIL: EL USUARIO se compromete a cumplir las disposiciones de la Ley 679 de 2001 y las normas que la modifican y/o la reglamentan –entre ellas la Ley 1101 de 2006, Ley 1336 de 2009, Ley 1801 de 2016-, y su incumplimiento le acarrearán las sanciones administrativas y penales allí contempladas. **6.1. Prohibiciones:** (i) Alojar en su propio sitio imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. (ii) Alojar en su propio sitio material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. (iii). Alojar en propio sitio vínculos, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. **6.2. Deberes:** (i) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. (ii) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. (iii) Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. (iv) 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.

7. DERECHOS DE ARNOPRODUCCIONES S.A.S.: (i) Recibir el pago oportuno de las facturas y estados de cuenta generados por los servicios prestados. (ii) Fijar las condiciones de prestación de los servicios, ciñéndose para ello a las disposiciones legales pertinentes cuando sea el caso. (iii) Fijar y modificar los precios de cada servicio de acuerdo con las condiciones del mercado. Los precios de los servicios prestados se ajustarán sin exceder al año el Índice de Precios al Consumidor (IPC) + cinco (5) puntos, por cada producto y/o servicios, acatando la normatividad vigente. (iv) Recibir un trato digno y respetuoso de EL USUARIO, en cumplimiento de los principios de buena fe y reciprocidad. (v) Enviar información comercial sobre sus servicios, de acuerdo con las autorizaciones concedidas por EL USUARIO. (vi) Obtener del USUARIO autorización para ingresar al inmueble en donde se encuentren instalados los servicios, con el fin de efectuar labores de mantenimiento, revisión, control, reparación y visitas adicionales a las requeridas para la reparación de los servicios. (vii) Establecer acciones de control que pueden ir desde la suspensión preventiva del servicio hasta la terminación de los mismos, en los eventos establecidos en el presente contrato o en otros en que se compruebe mala utilización o la utilización del servicio para el ejercicio de actividades fraudulentas o contenidos ilícitos. (viii) La instalación del servicio está sujeta a estudio técnico de cobertura; el servicio sólo se garantiza en la dirección que se instala. En ausencia de fluido eléctrico, no se garantiza la prestación en el servicio. (ix) Las demás contenidas en las normas expedidas por las autoridades competentes.

8. OBLIGACIONES DE ARNOPRODUCCIONES S.A.S.: (i) Prestar los servicios en forma continua y con la calidad establecida en las disposiciones legales vigentes. (ii) Iniciar la provisión del servicio dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la celebración del contrato o del acordado por las partes. (iii) Facturar los servicios y demás conceptos, de acuerdo con la normatividad vigente. (iv) Entregar al USUARIO las facturas y estados de cuenta en los plazos y por los medios señalados en la normatividad vigente. La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo, siempre que cuente con la aceptación expresa del usuario. En caso de no recibirla, el usuario deberá acercarse a la oficina de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. a reclamarla y realizar su respectivo pago (v) Recibir, tramitar y responder oportunamente las peticiones, quejas y recursos –PQR- que presente el USUARIO. (vi) Disponer los mecanismos para expedir un duplicado de la factura a solicitud del Usuario y brindar dicha información a través de la línea de atención. El primer duplicado correspondiente a un periodo de facturación será gratuito. (vii) Informar a los USUARIOS de cualquier modificación que introduzca en la prestación de los servicios de comunicaciones por cualquier medio escrito, electrónico o mediante llamada telefónica. Así mismo, la información estará disponible en los mecanismos de atención al usuario. (viii) Divulgar o hacer públicas a través de lugar visible en cada una de las oficinas de atención al USUARIO, la información relativa a los servicios que presta, en los términos en que lo dispone la regulación vigente. (ix) Entregar al usuario los Equipos (CPE y Modem) en calidad de comodato, según la oferta comercial, velocidad y tipo de acceso. (x) Prestar el Soporte Técnico a los equipos entregados a los clientes para la prestación del servicio. (xi) Reinstalar el servicio una vez superadas las causas que dieron origen a la suspensión. La

reinstalación se efectuara en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles. (xii) Establecer acciones de control que pueden ir desde la suspensión preventiva o la interrupción del servicio en los eventos establecidos en el presente contrato o en los eventos en que se compruebe mala utilización del servicio por parte del usuario, la utilización del servicio para el ejercicio de actividades fraudulentas, sexistas, racistas o que atenten contra la moral o el orden público, o en actividades de comunicaciones no autorizadas por el régimen de las telecomunicaciones vigente en Colombia, en actividades no autorizadas por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. o cuando se tenga sospecha razonable sobre el uso indebido o desproporcionado del servicio. En tales casos ARNOPRODUCCIONES S.A.S. no será responsable directo y/o solidario de las acciones o delitos cometidos por el usuario y el infractor estará obligado a salir en defensa del prestador, en cualquier proceso que se inicie por ocasión de su conducta. (xiii) Las demás contenidas en este contrato y en las normas aplicables.

9. MECANISMOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO: Son mecanismos obligatorios de atención al usuario los que a continuación se describen:

a) Oficinas físicas de Atención al Usuario: Se puede realizar directamente por las personas interesadas en el Punto de Atención al usuario, que será visible en cada una de las Oficinas de la Empresa, ubicadas en la carrera 8 No. 2-26 del Municipio de Fresno y la carrera 4 No. 8-11 del Municipio de Mariquita y que se encuentran abiertas al público en el siguiente horario: De lunes a viernes entre las 08:00 A.M. y las 12:00 P.M. y entre las 02:00 P.M. y las 05:00 P.M., y los sábados entre las 08:00 A.M. y las 03:00 P.M.

A las ubicaciones en referencia, también pueden hacerse llegar las PQRs escritas, por medio de empresas de mensajería o servicios postales.

b) Línea telefónica de atención al usuario: Para contactarse con la Empresa por vía telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana, se encuentran a disposición los siguientes números: 3204498982 (Fresno) y 3103432599 (Mariquita).

c) Oficinas virtuales de atención al usuario: Igualmente se encuentra disponible para la recepción de PQRs, las 24 horas del día y los 7 días de la semana, [la página web de ARNOPRODUCCIONES S.A.S.](#) y el perfil de la red social Facebook de la empresa, éstas dos últimas mediante la opción habilitada para el efecto, en la que permanecerá disponible el formato de recepción de PQRs.

10. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR): El USUARIO podrá presentar PQR en forma verbal o escrita a través de los mecanismos obligatorios de atención, descritos en el numeral anterior.

Cuando la PQRS sea verbal podrá ser respondida por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. de la misma forma, caso en el cual se le entregará al USUARIO constancia de su presentación.

Para responder la PQRS escrita, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación, plazo que podrá prorrogarse por otros quince (15) días. Los términos para resolver las peticiones presentadas a la Empresa se interrumpen cuando a) se realice un requerimiento para complementación de documentos o información o para que el peticionario realice una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, b) sea necesaria la práctica de pruebas o c) en casos previstos en leyes especiales.

11. PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El plazo máximo para el inicio de la prestación de los servicios contratados no será superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del presente contrato, salvo eventos que constituyan caso fortuito o fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del USUARIO. Este término podrá ser modificado por mutuo acuerdo entre el USUARIO y ARNOPRODUCCIONES S.A.S., en cuyo caso la aceptación expresa del USUARIO constará en medio verificable o documento separado del contrato. Si en la fase de instalación se detecta que no se tiene disponibilidad técnica para prestar el servicio, se anulará la solicitud así la evaluación técnica inicial hubiere sido positiva.

12. PLAN CONTRATADO Y CONDICIONES PARA EL CAMBIO DEL MISMO: Los detalles del plan contratado se encuentran especificados en el Anexo 1. El USUARIO podrá solicitar cambio de plan cuando lo desee y asumir el precio y las condiciones del nuevo plan. ARNOPRODUCCIONES S.A.S. realizará el cambio siempre y cuando sea factible técnicamente, en un tiempo no superior al de una instalación nueva.

13. PRECIO Y FORMA DE PAGO: El Precio del contrato corresponde al valor del plan de servicio residencial o corporativo seleccionado por el usuario y se pagará en forma mensual, mes corriente, en las oficinas de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. o donde éste así lo designe. La factura se generará los primeros días del mes, con **vencimiento al día 20 de cada periodo**. Ante la falta de pago de la factura, el servicio de internet será suspendido el día **25** del respectivo mes. La conexión física del usuario al servicio de telecomunicaciones brindado y que se denominará como valor de afiliación o suscripción, tendrá el costo que ARNOPRODUCCIONES S.A.S. determine dependiendo del método de conexión que el usuario seleccione y que a continuación se enuncia; el costo incluye la entrega en comodato del módem o dispositivo de entrega del servicio.

PARÁGRAFO 1: Si el Usuario no cancela la factura del servicio en el plazo señalado, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. procederá a retirar el servicio y a recoger los equipos de propiedad de la Empresa. Al momento de solicitar de nuevo el servicio el usuario deberá cancelar los valores adeudados y los costos asociados a la reconexión del servicio.

PARÁGRAFO 2. IMPUESTOS: ARNOPRODUCCIONES S.A.S. facturará y cobrará el Impuesto Sobre las Ventas a una tarifa del 19% a los usuarios residenciales y a los usuarios del sector comercial y corporativo, conforme las reglas establecidas en el Estatuto Tributario y demás normas aplicables a la materia. Para lo anterior, el USUARIO residencial deberá presentar la Factura de uno de los Servicios Públicos Domiciliarios que acceden al inmueble, con el fin de determinar el estrato en el que se encuentra clasificado.

14. CAUSALES Y CONDICIONES PARA LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR.

La suspensión de los servicios se podrá efectuar en los siguientes eventos: **A) Suspensión temporal por mutuo acuerdo:** El USUARIO podrá solicitar la suspensión temporal de los servicios por un término máximo de dos (2) meses, consecutivos o no, por cada año de servicio. Dicha facultad no es acumulable año a año. Se podrá ejercer siempre y cuando al momento en que se vaya a efectuar la suspensión, el USUARIO se encuentre al día con sus obligaciones. Dicha solicitud podrá realizarse en forma verbal o por escrito con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que desee hacer efectiva la suspensión voluntaria. En el evento en que en la solicitud no se indique el término de la suspensión, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. Durante la suspensión voluntaria no habrá lugar al cobro del cargo básico correspondiente. La reconexión se efectuará al vencimiento del término señalado por el USUARIO; al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término, o en cualquier momento a solicitud del USUARIO. **B) Suspensión unilateral:** ARNOPRODUCCIONES S.A.S. podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos: (i) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos tres (3) días de anticipación a la suspensión, si la misma va a ser mayor a sesenta (60) minutos. (ii) Por causas que surjan de disposiciones legales o administrativas de cualquier orden, que sean de obligatorio cumplimiento para ARNOPRODUCCIONES S.A.S.. (iii) Por orden ejecutoriada de autoridad competente. (iv) Para adoptar medidas de seguridad, por posible uso indebido o indicios de fraude. (v) Por la falta de pago por dos (2) periodos de facturación consecutivos. (vi) Por interferir el USUARIO en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. o del USUARIO. (vii) Como resultado de acciones de control adelantadas por ARNOPRODUCCIONES S.A.S., dirigidas a verificar si el USUARIO ha dado servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con ARNOPRODUCCIONES S.A.S.; en especial, si el USUARIO ha incurrido en conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente y en particular al régimen aplicable a

las comunicaciones en Colombia, así como la utilización del servicio para el ejercicio de cualquier tipo de actividades fraudulentas, ilegales, delincuenciales, sexistas, racistas o que atentan contra la moral o el orden público; casos en los cuales una vez efectuada la suspensión ARNOPRODUCCIONES S.A.S. adelantará las indagaciones pertinentes y prestará las denuncias ante las autoridades competentes a que haya lugar. **(vii)** Cuando se establezca que el pago de alguna factura del servicio se realizó a través de mecanismos fraudulentos y/o como resultado de conducta tipificada por la Ley Penal. **(viii)** Por impedir a los funcionarios autorizados por ARNOPRODUCCIONES S.A.S., debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas. **(ix)** Por proporcionar, en forma ocasional o permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquél para el cual figura contratado el servicio. **(x)** En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del USUARIO, de las condiciones contractuales. Durante la suspensión por falta de pago, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. podrá generar un cobro por la disponibilidad de la infraestructura, el monto de este cobro será definido por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. y puede ser consultado por el USUARIO en cualquiera de los mecanismos de atención del USUARIO dispuestos por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. **PARÁGRAFO: CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO: A)** Si las causales de suspensión se debieron al USUARIO, este deberá interrumpir las actividades no autorizadas o ilegales, y pagar las sumas adeudadas. ARNOPRODUCCIONES S.A.S. procederá al restablecimiento del servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que la causal de suspensión haya cesado y dejará constancia de la fecha en que efectúe la reconexión. **B)** Si la suspensión del servicio obedece a causas imputables a ARNOPRODUCCIONES S.A.S., no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reconexión.

15. CAUSALES Y CONDICIONES PARA LA TERMINACIÓN Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR. A) Causales: ARNOPRODUCCIONES S.A.S. podrá dar por terminado el presente contrato y procederá al corte definitivo del servicio por las siguientes causales: (i) Mutuo acuerdo entre las partes. (ii) Cuando el servicio se encuentre suspendido por incumplimiento y el USUARIO, no obstante haberle concedido ARNOPRODUCCIONES S.A.S. un plazo para que cumpla, no lo ha hecho. (iii) Cuando agotado el debido proceso resulte probada en contra del USUARIO alguna de las conductas que dieron lugar a la suspensión del servicio. (iv) Cuando el USUARIO aporte o intente aportar a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. cualquier tipo de documento alterado o falsificado total o parcialmente. (v) La inclusión del suscriptor o USUARIO, sus socios, administradores, personal directo o indirecto, en los listados de la OFAC u ONU o de cualquier otra autoridad local, nacional o internacional como sospechoso de actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo, al igual que el hecho de que sean condenadas por parte de las autoridades competentes por delitos de tráfico de estupefacientes, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo, administración de recursos relacionados con dichas actividades o en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos. (vi) Cuando se establezca que el pago de alguna factura del servicio se realizó a través de mecanismos fraudulentos y/o como resultado de conducta tipificada por la Ley Penal. (vii) Solicitud del USUARIO entregada en cualquier punto de atención al USUARIO de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. (viii) Decisión unilateral del USUARIO cuando se presente falla en la prestación del servicio en los términos establecidos en las disposiciones legales y regulatorias. (ix) Por. orden de autoridad administrativa y judicial competente. (x) Cuando por razones técnicas se haga imposible la instalación, prestación o continuación de los servicios por parte de ARNOPRODUCCIONES S.A.S., situación que deberá ser comunicada al USUARIO. (xi) Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en este contrato o en las disposiciones legales que le sean aplicables. **PARÁGRAFO:** ARNOPRODUCCIONES S.A.S. podrá retirar los equipos que haya entregado al USUARIO, en arrendamiento o comodato, para la prestación del servicio una vez se de por terminado el contrato. **B) CONDICIONES:** (i) La decisión de dar por terminado el contrato será notificada al USUARIO indicándole la causa, los efectos que ello conlleva y los recursos que proceden contra dicha decisión, si a ello hubiere lugar. (ii) La terminación se efectuará, sin perjuicio de que ARNOPRODUCCIONES S.A.S. inicie las acciones necesarias para obtener el pago de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos entregados en comodato o arrendamiento, cuando aplique, y los demás cargos a que haya lugar, lo cual incluye cobros prejurídicos, jurídicos y judiciales.

16. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES. A) Causales de incumplimiento: Se consideran causales de incumplimiento por parte de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. y del USUARIO, el incumplimiento de las obligaciones y deberes que de acuerdo con este contrato corresponden a cada una de las partes. **B) Consecuencias de incumplimiento:** Para ARNOPRODUCCIONES S.A.S.:

(i) Descontar y resarcir los valores de los servicios no causados. (ii) Las demás establecidas en este contrato y en las normas legales a favor del USUARIO. Para el USUARIO: (i) El retiro del servicio por parte de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. (ii) El cobro de los valores que sean ocasionados por el incumplimiento de sus obligaciones. (iii) Las demás establecidas en este contrato y en las normas legales vigentes.

17. CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA CESIÓN DEL CONTRATO: Este contrato no podrá cederse sin la autorización previa y escrita de ARNOPRODUCCIONES; en caso de cesión sin que medie la autorización mencionada, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. podrá dar por terminado este contrato sin necesidad de requerimiento o pronunciamiento privado o judicial alguno y sin perjuicio de perseguir el pago de las obligaciones insolutas y de las multas a que haya lugar. ARNOPRODUCCIONES S.A.S. autorizará la cesión a que esta cláusula se refiere, siempre y cuando el suscriptor se encuentre al día en el pago de las obligaciones a su cargo conforme a lo previsto en el presente contrato y al cumplimiento de las siguientes condiciones: (i) El suscriptor cedente debe informar por escrito a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. su intención de ceder, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y el cumplimiento de los demás requisitos contemplados en el presente documento y las políticas de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. sobre el particular; (ii) Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión; (iii) En caso de aceptación por parte de ARNOPRODUCCIONES S.A.S., el suscriptor cedente quedará liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento; (iv) En caso de rechazo, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. debe informar al suscriptor las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito le debe indicar con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el Suscriptor mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.

18. CONDICIONES PARA EL TRASLADO DE LOS SERVICIOS: El USUARIO podrá solicitar el traslado de los servicios a una nueva dirección; caso en el cual ARNOPRODUCCIONES S.A.S. verificará si en el nuevo sitio hay cobertura. De existir cobertura, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. procederá al retiro e instalación de los servicios. En todo caso, el costo del traslado será informado en el momento de la solicitud en caso que aplique.

19. PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: ARNOPRODUCCIONES S.A.S. procederá a compensar al USUARIO la falta de disponibilidad de los servicios objeto de este contrato, por el tiempo que estos no estuvieron disponibles por falla a causa imputable a la Empresa. Para tales efectos ARNOPRODUCCIONES S.A.S. seguirá el procedimiento que le permita determinar el valor de la compensación de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.

20. INFORMACIÓN SOBRE RIESGOS DE LA SEGURIDAD DE LA RED Y FORMA DE PREVENIRLOS: El USUARIO es responsable de la seguridad y buen uso de sus instalaciones internas y del uso del servicio, para lo cual debe adoptar todas las políticas y recomendaciones de uso de los servicios de comunicaciones señaladas por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. El USUARIO debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), entre los cuales se encuentran los siguientes: (i) Los relacionados con la Información: Información poco fiable, dispersión, pérdida de tiempo, información inapropiada (niños) peligrosa o inmoral. (ii) Relacionados con la comunicación interpersonal: bloqueo del correo, mensajes basura y ofensivos. (iii) Relacionados con pérdida de la intimidad; (iv) Relacionados con actos ilegales y fraudulento. (v) Relacionados con actividades económicas: compras inducidas (publicidad, niños), gastos telefónicos, estafas, hurtos, delitos contra la propiedad intelectual. (vi) Relacionados con el funcionamiento de Internet: acceso lento o imposible, virus, espionaje; (vii) Relacionados con las adicciones: buscar información, frecuentar entornos sociales, compras compulsivas, juego compulsivo, ludopatía. Estos riesgos son minimizados con el buen manejo que el USUARIO le dé a sus códigos de seguridad y claves de acceso del (los) servicio(s) contratado(s), y un uso adecuado y responsable de(los) servicio(s). No es política de ARNOPRODUCCIONES S.A.S., en ninguna circunstancia, solicitar a sus USUARIOS información confidencial (usuario, contraseñas, claves de acceso, etc.) a través de correos electrónicos o medios masivos. ARNOPRODUCCIONES S.A.S. recomienda al USUARIO no divulgar sus claves de acceso y cambiar periódicamente sus contraseñas, a propósito de los riesgos señalados. Si el USUARIO omitiendo esta recomendación o por descuido revela sus datos, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. se exonera de toda responsabilidad. El USUARIO se hace

responsable, hasta por culpa levisima, por el uso que se haga de los servicios, así como también es responsable por el uso de los equipos asociados a los servicios, independientemente de la persona que los utilice y responderá por los daños y perjuicios que se llegaren a causar a ARNOPRODUCCIONES S.A.S., a terceros y por la facturación hasta tanto ponga en conocimiento de las autoridades competentes el hurto, extravío o fraude asociado con los servicios y los notifique a ARNOPRODUCCIONES S.A.S., quien no asumirá responsabilidad penal, civil o administrativa que pueda generar el uso que el USUARIO haga de los servicios y equipos.

21. FACTURACIÓN: El período de facturación en ARNOPRODUCCIONES S.A.S. es de un (1) mes. El USUARIO es el único responsable por el pago del precio de los servicios a él prestados por ARNOPRODUCCIONES S.A.S. y queda obligado a ello desde el momento en que se efectúe la conexión, instalación y/o activación del servicio. ARNOPRODUCCIONES S.A.S. enviará mensualmente, a la dirección suministrados por el USUARIO, que éste deberá mantener actualizada, una factura en la que relacionará el valor del servicio utilizado por éste durante el periodo correspondiente. ARNOPRODUCCIONES S.A.S. deberá enviar la factura al USUARIO con una antelación de por lo menos cinco (5) días comunes a la fecha señalada para el pago en ella. En caso de que el USUARIO esté en desacuerdo con el valor o los conceptos facturados, deberá comunicarlo por escrito a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. antes del vencimiento del plazo para el pago oportuno. Si el reclamo se realiza después de esta fecha, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. podrá exigir el pago de la firma en discusión, suspender el servicio y/o reportar el dato de mora en las centrales de Riesgo. El USUARIO entiende y acepta que el pago deberá hacerse antes de la fecha del vencimiento señalada en la factura, en las Oficinas Físicas de Atención al Usuario y por un medio de pago autorizado. Sin perjuicio de la obligación a cargo de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. de remitir la factura al USUARIO, queda entendido y aceptado por éste que conoce suficientemente la fecha de vencimiento del plazo para su pago, por lo que, de no recibir su factura, estará en obligación de concurrir a las Oficinas de la Empresa con el fin de solicitar la información sobre el monto adeudado y/o un duplicado de su factura y proceder a su pago antes del respectivo vencimiento. **PARÁGRAFO:** ARNOPRODUCCIONES S.A.S. facturará los valores correspondientes a: (i) los servicios fijos de comunicaciones suscritos por el USUARIO, (ii) los servicios sobre los cuales ARNOPRODUCCIONES S.A.S. tiene la titularidad, (iii) los servicios y/o productos que utilicen los servicios fijos de comunicaciones como soporte y por los cuales se cobre una tarifa adicional; (iv) los servicios y/o productos prestados por terceros con los cuales ARNOPRODUCCIONES S.A.S. haya suscrito convenios para tal propósito, siempre y cuando hayan sido aceptados por el USUARIO. En todo caso, los valores de los servicios y/o productos aparecerán debidamente separados, diferenciados y discriminados, en los términos en que lo establecen las disposiciones legales vigentes. Los valores correspondientes a diferentes servicios y/o productos podrán ser cancelados por el USUARIO de manera independiente. La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial; por tanto, el USUARIO obligado al pago renuncia a todos los requerimientos para constituirlo en mora y se obliga solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de los valores adeudados.

22. EQUIPOS: ARNOPRODUCCIONES S.A.S. entrega en comodato o en arrendamiento al USUARIO los equipos que se requieran para la prestación de los servicios de comunicaciones objeto de este contrato, según Informe de Atención suministrado al USUARIO el día de realizada la instalación del servicio. ARNOPRODUCCIONES S.A.S. se reserva el derecho de llevar a cabo o no la instalación inicial de los equipos o su traslado cuando considere, de acuerdo con las condiciones del lugar de instalación, que los equipos corren riesgo de dañarse o deteriorarse. En el caso de no considerar viable la instalación, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. podrá dar por terminado inmediatamente el presente contrato, sin que por ello haya lugar al pago de indemnización alguna. El hurto, pérdida, daño o desperfecto que ocurra desde el momento de la instalación y durante la tenencia de los equipos por parte del USUARIO deberá ser reportado a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la ocurrencia del hecho. En caso de hurto de los equipos, el USUARIO deberá además denunciar el hecho ante las autoridades competentes y enviar copia de la denuncia a ARNOPRODUCCIONES S.A.S. En todos los casos antes previstos, el USUARIO deberá pagar a ARNOPRODUCCIONES S.A.S., sin necesidad de declaración judicial previa, el valor de los equipos. Para garantizar el cobro de los equipos, el USUARIO deberá suscribir un pagaré o aceptar el mecanismo de aseguramiento que determine ARNOPRODUCCIONES S.A.S. El traslado de los equipos a un sitio diferente al de prestación de los servicios configurará abuso de confianza en los términos legales y constituirá justa causa para terminar el contrato. A la terminación de este contrato, el USUARIO deberá restituir a ARNOPRODUCCIONES S.A.S.

los equipos entregados en comodato, arrendamiento o bajo cualquier otro tipo de tenencia. Para tal efecto, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. y el USUARIO concertarán una cita, de la cual se dejará constancia, señalando fecha y hora para la recogida de los equipos y demás elementos en el lugar donde se realizó la instalación. Si el USUARIO incumple la cita programada deberá entregar los equipos y elementos en cualquier oficina de atención al usuario, en un plazo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de la cita no cumplida. No obstante lo anterior, siempre que el USUARIO lo decida, podrá hacer entrega de manera directa de los equipos en las oficinas de atención de ARNOPRODUCCIONES S.A.S. Si los equipos se entregan en arrendamiento, mientras el SUScriptor y/o USUARIO no restituya los mismos a ARNOPRODUCCIONES S.A.S., ésta seguirá cobrando el valor del arrendamiento a la tarifa vigente en ese momento. Si el SUScriptor no hace entrega de los equipos en la fecha acordada, o en el plazo y lugar establecido o se niega a restituir los mismos, ARNOPRODUCCIONES S.A.S. cobrará al SUScriptor el valor comercial de los equipos en la fecha en que debía haberse efectuado la restitución.

23. DERECHOS DE AUTOR. El USUARIO indemnizará a ARNOPRODUCCIONES S.A.S., sus funcionarios, empleados o agentes, contra toda reclamación de terceras partes por la utilización no autorizada de inventos, cubiertos o no por patentes, marcas registradas o derechos reservados de propiedad o sobre diseños industriales, que haga con ocasión de la utilización del servicio de acceso a Internet, corriendo por su cuenta el pago de todos los costos y perjuicios que se lleguen a ocasionar por tales reclamaciones.

24. PERMANENCIA MÍNIMA. El usuario podrá aceptar la cláusula mínima de permanencia establecida en 12 meses para lo cual tendrá un descuento del 20% en el valor del cargo por conexión y/o instalación del servicio. En caso contrario deberá pagar el 100% del valor de afiliación del servicio. Si durante el tiempo de permanencia, el usuario decide retirarse del servicio deberá cancelar el descuento inicialmente otorgado.

En constancia de que se comprende y se acepta el contenido de este contrato, se firma a los _____
(____) días del mes de _____ de _____, en el Municipio de _____
(_____).

USUARIO
C.C. No.