WIFICLICK ISP S.A.S.

NIT 902.001.519 | Registro TIC 96010473

CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN

DEL SERVICIO FIJO DE INTERNET

Modelo conforme al Anexo 2.3 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 7811 de 2025 — vigente desde el 1 de enero de 2026

Código: CT-COM-001 Versión: 1.0
Fecha de vigencia: desde el 01 de enero de 2026
Quibdó — Chocó, Colombia

1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

1.1 Datos del PROVEEDOR

Campo	Información
Razón social	WIFICLICK ISP S.A.S.
NIT	902.001.519
Registro TIC (RUTIC)	96010473
Representante legal	Luis Carlos Cuesta Córdoba
Domicilio principal	Carrera 22 # 21-26, Quibdó — Chocó
Servicio al cliente	+57 312 709 7350
Correo electrónico	luiscarlos95@gmail.com
Sitio web	https://wificlick.com.co

1.2 Datos del USUARIO

(A diligenciar al momento de la suscripción del contrato)

Nombre completo / Razón social *	**Tipo y N° de documento ***
Fecha de expedición del documento *	**Lugar de expedición ***
Dirección de instalación del servicio *	**Municipio / Departamento ***
Dirección de notificaciones (si es diferente)	**Estrato socioeconómico ***
Teléfono de contacto *	**Celular ***
Correo electrónico *	**Medio preferido para notificaciones * (físico / electrónico)**

(*) Campos obligatorios.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones bajo las cuales WIFICLICK ISP S.A.S. (en adelante, EL PROVEEDOR) prestará al USUARIO el servicio de acceso a Internet fijo, en las condiciones técnicas, comerciales, de calidad y de regulación vigentes al momento de su celebración. La prestación del servicio se sujeta a la Ley 1341 de 2009, la Ley 1480 de 2011, la

Ley 1581 de 2012, la Resolución CRC 5050 de 2016 y normas que la modifican, complementan o adicionan, en particular las Resoluciones CRC 5111 de 2017, CRC 5151 de 2017, CRC 7811 de 2025 y CRC 8171 de 2026.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO CONTRATADO

Plan contratado *	**Tecnología de acceso * (Fibra óptica / HFC / inalámbrica)**
Velocidad efectiva de bajada (download) *	**Velocidad efectiva de subida (upload) ***
Tarifa mensual (con IVA) *	**Forma de pago ***
Periodo de facturación *	**Fecha límite de pago ***
Cargo por instalación (si aplica)	**Equipos entregados en comodato**
Fecha de inicio del servicio *	**Fecha de instalación programada ***

3.1 Cláusula de permanencia mínima

Conforme al artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por la Resolución CRC 7811 de 2025), las cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos no podrán exceder de un (1) año, no son renovables ni prorrogables, y los valores asociados a su terminación anticipada no constituyen multas o sanciones.

¿Aplica permanencia mínima? Sí / No *	**Duración (en meses, máximo 12) ***	**Valor por terminación anticipada ***

Si aplica permanencia mínima, EL USUARIO declara que recibió de forma previa, clara y comprensible: (i) los beneficios económicos que justifican la permanencia; (ii) el plazo; (iii) el valor a pagar en caso de terminación anticipada y la fórmula proporcional al tiempo no cumplido.

4. DERECHOS DEL USUARIO

Conforme al artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, EL USUARIO tiene, entre otros, los siguientes derechos:

- Recibir el servicio en las condiciones de calidad y continuidad pactadas.
- Conocer siempre las tarifas aplicables y no recibir cobros sorpresa.

- Recibir información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, oportuna y completa sobre las condiciones del servicio.
- Elegir libremente el plan, los equipos terminales y las opciones del servicio.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) y obtener respuesta en los términos legales.
- Recibir compensación automática en los casos previstos por la regulación.
- Solicitar la suspensión, cesión o terminación del contrato en los términos del Régimen de Protección al Usuario (RPU).
- Conservar la confidencialidad y protección de sus datos personales y comunicaciones.
- Ser informado de las modificaciones contractuales con la antelación prevista por la regulación.
- Acceder a los servicios de urgencia y emergencia conforme a la regulación.

5. OBLIGACIONES DEL USUARIO

Conforme al artículo 2.1.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, son obligaciones del USUARIO:

- Pagar oportunamente las tarifas y demás conceptos facturados.
- Hacer uso adecuado de las redes, los servicios y los equipos necesarios para la prestación del servicio.
- No utilizar el servicio para realizar actividades ilícitas, inmorales o contrarias al orden público.
- No emplear la conexión para difundir material ilegal, suplantar identidades, realizar spam o actividades comerciales no autorizadas.
- Abstenerse de acceder, alojar, almacenar o distribuir material relacionado con la explotación sexual de NNA, conforme a la Ley 679 de 2001. Su incumplimiento acarrea las sanciones administrativas y penales previstas en dicha ley.
- Reportar a EL PROVEEDOR cualquier falla, anomalía, fraude o uso no autorizado del servicio.
- Permitir el acceso del personal técnico autorizado de EL PROVEEDOR para instalación, mantenimiento o retiro de equipos.
- Mantener actualizada su información de contacto.

6. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

- Prestar el servicio en las condiciones contratadas y conforme a la regulación vigente.
- Atender las PQR del USUARIO en los términos del Régimen de Protección al Usuario.
- Aplicar las compensaciones automáticas previstas en la regulación.
- Informar al USUARIO, con la antelación prevista, las modificaciones tarifarias o contractuales.
- Garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales del USUARIO.

- Realizar mantenimientos preventivos y correctivos, comunicando con anticipación las interrupciones programadas, cuando sea posible.
- Mantener canales de atención accesibles y publicar la información mínima exigida por la regulación.
- Cumplir las medidas de bloqueo de URL con material de explotación sexual de NNA, conforme a la Ley 679 de 2001.

7. CALIDAD, COMPENSACIÓN Y NEUTRALIDAD DE RED

7.1 Calidad del servicio

EL PROVEEDOR prestará el servicio cumpliendo los indicadores de calidad establecidos por la CRC. EL USUARIO reconoce que el servicio puede verse afectado por factores ajenos a la voluntad de EL PROVEEDOR, tales como caso fortuito, fuerza mayor, congestión propia de Internet, fallas en los equipos del USUARIO, inestabilidad del fluido eléctrico o eventos en la red de proveedores de tránsito.

7.2 Compensación automática

Cuando se presenten interrupciones o deficiencias en el servicio que den lugar a compensación automática conforme al Capítulo 3 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, EL PROVEEDOR aplicará la compensación que corresponda en la siguiente facturación, sin necesidad de solicitud por parte del USUARIO.

7.3 Neutralidad de red

EL PROVEEDOR cumple con el principio de neutralidad de red establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 y la regulación de la CRC. No bloquea, interfiere, discrimina, restringe ni degrada de manera arbitraria contenidos, aplicaciones, servicios o protocolos lícitos. Las únicas restricciones aplicadas corresponden a las expresamente ordenadas por la ley o autoridad competente, en particular el bloqueo de URL con material de explotación sexual de NNA (Ley 679 de 2001) y las medidas técnicas necesarias para preservar la integridad y seguridad de la red.

8. INFORMACIÓN OBLIGATORIA AL USUARIO

8.1 Consecuencias del acceso a contenidos ilícitos

De conformidad con el numeral 2.1.3.1.6 del artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016:

"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 sanciones civiles, administrativas y penales previstas en la legislación colombiana, entre ellas la Ley 23 de 1982, la Ley 1520 de 2012, la Ley 1273 de 2009 (delitos informáticos), la Ley 599 de 2000 (Código Penal) y la Ley 679 de 2001 (delitos contra niñas, niños y adolescentes)."

8.2 Servicios de urgencia y emergencia

De conformidad con el numeral 2.1.3.1.7 del artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016:

"Señor usuario, en caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de la línea única 123 (Policía Nacional, Bomberos, Ambulancia y Defensa Civil), la línea 141 del ICBF (protección de NNA), la línea 155 (orientación a mujeres víctimas de violencia) y demás líneas oficiales habilitadas en el territorio nacional."

9. FACTURACIÓN Y PAGOS

La factura se emitirá mensualmente, conforme a la modalidad pactada. EL USUARIO podrá consultar y descargar su factura por los canales habilitados por EL PROVEEDOR. La mora en el pago genera intereses moratorios a la tasa máxima legal autorizada y, transcurridos los plazos previstos en la regulación, podrá dar lugar a la suspensión del servicio.

Conforme al artículo 2.1.10.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, las modificaciones a las tarifas serán informadas al USUARIO por la misma vía en que recibe su factura, con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a la finalización del periodo de facturación inmediatamente anterior al de la aplicación de la modificación. En caso de que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades, EL USUARIO podrá terminar el contrato pagando las sumas adeudadas.

10. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO

10.1 Suspensión a solicitud del USUARIO

EL USUARIO podrá solicitar la suspensión temporal del servicio en los términos del artículo 2.1.8.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por los canales de atención de EL PROVEEDOR.

10.2 Suspensión por parte del PROVEEDOR

EL PROVEEDOR podrá suspender el servicio por: (i) mora del USUARIO en el pago; (ii) uso indebido grave del servicio que comprometa la seguridad de la red; (iii) orden de autoridad competente; (iv) demás causales previstas en la regulación o en este contrato.

10.3 Terminación del contrato

EL USUARIO puede terminar el contrato en cualquier momento, sin penalidad, salvo cuando exista cláusula de permanencia mínima vigente. Conforme al artículo 2.1.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por la CRC 7811 de 2025), EL PROVEEDOR únicamente podrá terminar unilateralmente el contrato ante incumplimientos del USUARIO o ante el vencimiento del plazo contractual.

10.4 Cesión del contrato

EL USUARIO podrá ceder el contrato a un tercero, conforme al artículo 2.1.8.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016. La aceptación o rechazo de la cesión podrá notificarse al USUARIO por medio físico, electrónico o cualquier otro canal idóneo que asegure constancia verificable y

oportunidad. Una vez aceptada la cesión, EL USUARIO cedente quedará liberado de las obligaciones a cargo del cesionario, salvo aquellas exigibles previas a la cesión.

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL PROVEEDOR trata los datos personales del USUARIO conforme a la Ley 1581 de 2012, los Decretos 1377 de 2013 y 1074 de 2015, y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales (PO-DAT-001), disponible en https://wificlick.com.co. Las finalidades incluyen: prestación del servicio, facturación, atención de PQR, cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, y, cuando el USUARIO lo autorice expresamente, envío de comunicaciones comerciales.

11.1 Autorización de tratamiento de datos personales

Marque con una X según corresponda:

[ ] AUTORIZO a EL PROVEEDOR para el tratamiento de mis datos personales conforme a su Política de Tratamiento, incluyendo el envío de comunicaciones comerciales y publicitarias.

[ ] AUTORIZO el tratamiento únicamente para las finalidades estrictamente necesarias para la prestación del servicio (NO comunicaciones comerciales).

Para ejercer derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión o revocatoria, EL USUARIO podrá contactar a EL PROVEEDOR al correo luiscarlos95@gmail.com o por los canales señalados en la Política de Datos Personales.

12. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Canal	Detalle
Servicio al cliente	+57 312 709 7350
Correo electrónico	luiscarlos95@gmail.com
Sitio web	https://wificlick.com.co
Oficina física	Carrera 22 # 21-26, Quibdó — Chocó

EL PROVEEDOR atenderá las PQR del USUARIO dentro de los términos del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Una vez agotado el trámite ante EL PROVEEDOR, EL USUARIO podrá presentar el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

13. PROTECCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (LEY 679 DE 2001)

Conforme al artículo 7 del Decreto 1524 de 2002, EL USUARIO se obliga expresamente a NO utilizar el servicio para alojar, distribuir, almacenar o acceder a material que contenga explotación sexual de NNA. El incumplimiento de esta obligación faculta a EL PROVEEDOR para suspender

y/o terminar el contrato, sin perjuicio de las sanciones administrativas y penales previstas en la Ley 679 de 2001.

EL PROVEEDOR informa al USUARIO que mantiene mecanismos permanentes de bloqueo de URL identificadas por las autoridades competentes y dispone de canales de denuncia disponibles en https://wificlick.com.co, así como en la línea 141 del ICBF y la plataforma MASI del MinTIC.

14. MODIFICACIONES AL CONTRATO

Cualquier modificación al contrato requerirá el consentimiento expreso del USUARIO, salvo aquellas modificaciones permitidas por la regulación. Las modificaciones serán informadas con la antelación prevista en el artículo 2.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

15. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este contrato se rige por la legislación de la República de Colombia, en particular la Ley 1341 de 2009, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 1581 de 2012, la Ley 679 de 2001, la Ley 1273 de 2009 y las Resoluciones de la CRC vigentes. Las controversias serán resueltas ante las autoridades colombianas competentes; en materia de protección al usuario de servicios de telecomunicaciones, prevalecerán las competencias de la SIC.

16. OTRAS CONDICIONES (ESPACIO PARA EL OPERADOR)

Espacio reservado conforme a la Resolución CRC 7811 de 2025 para que EL PROVEEDOR incluya las condiciones específicas que caracterizan el servicio particular contratado, siempre en cumplimiento de la regulación vigente:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

17. DECLARACIONES DEL USUARIO

EL USUARIO declara, bajo la gravedad del juramento, que:

1. Ha recibido información clara, transparente, oportuna y completa sobre las condiciones del servicio.
2. Conoce y acepta los Términos y Condiciones del Servicio (TC-COM-001) y la Política de Tratamiento de Datos Personales (PO-DAT-001) publicados en https://wificlick.com.co.
3. Conoce los derechos y obligaciones derivados del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
4. La información suministrada es veraz.
5. Si pactó cláusula de permanencia mínima, recibió previamente información sobre los beneficios económicos, plazo y valores asociados a la terminación anticipada.

18. FIRMAS

Para constancia, se firma en dos (2) ejemplares del mismo tenor en _____ a los _____ días del mes de _____ de _____.

_____ **POR EL PROVEEDOR** Luis Carlos Cuesta Córdoba *Representante Legal* WIFICLICK ISP S.A.S. NIT 902.001.519	_____ **EL USUARIO** Nombre: _____ Documento: _____ Huella: _____

Este contrato se rige por la Resolución CRC 5050 de 2016 y normas concordantes. La copia oficial se encuentra publicada en https://wificlick.com.co.