

## **Términos y condiciones del servicio de internet**

Bienvenido a los Términos y Condiciones del servicio de internet de bitwan. Estamos encantados de tenerte como parte de nuestra comunidad digital. A continuación, encontrarás información importante sobre los términos y condiciones (en adelante, "las Condiciones") que rigen el uso de nuestro servicio.

El usuario que ingrese o utilice el servicio entiende de forma inequívoca que acepta las presentes Condiciones, las cuales se registrarán e interpretarán según las leyes de la República de Colombia.

bitwan® (INSITEL SAS), sociedad comercial, legalmente constituida e identificada con Nit No. 900313208-3.

bitwan® (INSITEL SAS) se reserva el derecho a modificar de forma unilateral estas Condiciones, en todo o en parte, en cualquier momento y sin previo aviso, sin que esto genere derecho a reclamo o indemnización alguna.

## **Condiciones Generales**

### **Uso Adecuado del Servicio**

#### **Uso Legal y Responsable**

Entendemos que el acceso a internet es fundamental en la vida cotidiana, pero también implica responsabilidades. Por lo tanto:

- **Pagar Oportunamente los Servicios Prestados:** El usuario se compromete a abonar puntualmente las tarifas correspondientes por el servicio de internet fijo. Esto incluye los intereses de mora en caso de incumplimiento.
- **Suministrar Información Verdadera:** Al registrarse para el servicio, el usuario debe proporcionar información veraz y actualizada. Esto garantiza una comunicación efectiva y una relación transparente.
- **Uso Adecuado de los Equipos y los Servicios:** El usuario debe utilizar los equipos y dispositivos proporcionados por bitwan de manera adecuada y conforme a su propósito. Cualquier uso indebido puede afectar la calidad del servicio.
- **No Divulgar ni Acceder a Pornografía Infantil:** El acceso, distribución o divulgación de material pornográfico infantil es estrictamente prohibido. Consulta el anexo para más detalles sobre esta restricción.
- **Avisar a las Autoridades en Caso de Robo o Hurto de Elementos de la Red:** Si el usuario es testigo o víctima de robo o hurto de elementos de la red (como cables, antenas o equipos), debe informarlo a las autoridades competentes.
- **No Cometer ni Ser Partícipe de Actividades de Fraude:** El usuario no debe participar en actividades fraudulentas relacionadas con el servicio de internet fijo. Esto incluye el uso indebido de datos o intentos de engaño.
- **Hacer Uso Adecuado de su Derecho de Presentar PQR (Peticiónes, Quejas o Reclamos):** bitwan está comprometido con la atención al cliente. El usuario puede presentar PQR de manera formal y recibir una respuesta oportuna.

- Actuar de Buena Fe: Se espera que el usuario actúe con honestidad y buena voluntad en todas las interacciones relacionadas con el servicio.
- Terminación del Contrato: El operador (bitwan) se reserva el derecho de terminar el contrato ante el incumplimiento grave de estas obligaciones por parte del usuario.

## **Velocidad y Calidad del Servicio**

### **Factores que Limitan la Velocidad de Internet Fijo**

Para comprender mejor la velocidad de conexión ofrecida por bitwan, te recomendamos leer el documento titulado "*Factores que Limitan la Velocidad de Internet Fijo*". En este documento, encontrarás información relevante

## **Privacidad y Protección de Datos**

### **Política de Protección de Datos Personales**

bitwan se toma en serio la privacidad de sus usuarios. Te invitamos a revisar nuestra "*Política de Protección de Datos Personales*", donde se detalla cómo manejamos y protegemos la información personal de nuestros clientes.

## **Contacto y Soporte**

Si necesitas asistencia, resolver dudas o presentar alguna queja o reclamo, no dudes en comunicarte con nuestro equipo de atención al cliente. Estamos aquí para ayudarte:

- WhatsApp: Pueden escribir al número 3176995294 para consultas rápidas o asistencia.
- Teléfono Fijo: Si prefieren una llamada, el número es 6017942321.
- Facebook: Para mantenerse al día con las novedades, pueden seguir la página @oficialbitwan en Facebook.
- Línea Gratuita: Para asistencia sin costo, está disponible la línea 018000930141.
- Formulario en Línea: Los usuarios también pueden completar el formulario en línea en este enlace.

Recuerda que estamos comprometidos con brindarte un servicio de calidad, y tu opinión es importante para nosotros.

## Otros Aspectos Relevantes

- Fuerza Mayor: bitwan no será responsable por incumplimientos debidos a circunstancias fuera de su control, como desastres naturales, conflictos armados o decisiones gubernamentales.
- Ley Aplicable y Jurisdicción: Estos términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier disputa se someterá a la jurisdicción de los tribunales competentes en Colombia.
- Cambios en las Condiciones: bitwan se reserva el derecho de modificar estas condiciones en cualquier momento.
- Actualizaciones del Servicio: bitwan se esfuerza por mejorar constantemente su servicio. Esto puede incluir actualizaciones en la infraestructura, la velocidad de conexión o la seguridad. Te informaremos sobre cualquier mejora relevante.

## Aceptación de los Términos

Al utilizar el servicio de internet fijo de bitwan, aceptas plenamente estas condiciones. Si tienes alguna pregunta o necesitas más detalles, no dudes en contactarnos.