

BUHO NETWORK S.A.S.
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión 01 – Septiembre de 2026

NIT 901.399.109-5

Registro TIC: 96005565

Carrera 6 #1 Sur-42, Cajicá, Cundinamarca

350 505 6050 | info@buho-net.com | www.buho-net.com

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

BUHO NETWORK S.A.S., identificada con NIT 901.399.109-5 y Registro TIC 96005565, con domicilio principal en la Carrera 6 #1 Sur-42, Cajicá, Cundinamarca, Colombia, es el proveedor de los servicios de comunicaciones descritos en estos Términos y Condiciones.

Canales de contacto:

- Correo electrónico: info@buho-net.com
- Teléfono: 350 505 6050
- Dirección: Carrera 6 #1 Sur-42, Cajicá, Cundinamarca
- Página web: www.buho-net.com

2. OBJETO

Estos Términos y Condiciones explican las condiciones para la prestación de los servicios entre el Usuario y BUHO NETWORK S.A.S., de acuerdo con el Contrato Único de Servicios Fijos en la modalidad pospago. Las condiciones particulares del Usuario (plan, valor mensual, vigencia, fecha de instalación, porcentaje de incremento, costo de reconexión y cláusula de permanencia mínima, si aplica) son las que constan en el contrato suscrito por el Usuario.

3. SERVICIOS Y VIGENCIA

BUHO NETWORK S.A.S. se compromete a prestar los servicios que el Usuario elija: Internet fijo, Televisión y/o Telefonía fija, así como los productos o servicios adicionales que se acuerden. El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación, y el de los productos o servicios adicionales a partir de la fecha indicada en el contrato. El Usuario se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s), como mínimo el valor mensual señalado en el contrato.

El contrato tendrá la vigencia pactada en meses, contada a partir de la fecha de su suscripción. El contrato se renovará sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial únicamente cuando el Usuario así lo haya aceptado expresamente.

4. CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

El plazo máximo de instalación es de quince (15) días hábiles, contados a partir de la suscripción del contrato. En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, el Usuario podrá terminar el contrato sin costo alguno ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, el Usuario tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

5. INCREMENTOS TARIFARIOS

BUHO NETWORK S.A.S. podrá incrementar anualmente el valor del plan hasta el porcentaje máximo pactado en el contrato sobre el precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no le conviene, el Usuario podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

6. PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento.
- Suministrar información verdadera.
- Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios.
- No divulgar ni acceder a pornografía infantil (ver numeral 21).
- Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable.
- No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.
- Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR.
- Actuar de buena fe.
- Mantener actualizada la información de contacto.

El operador podrá terminar el contrato ante el incumplimiento de estas obligaciones.

7. CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar del pago oportuno, BUHO NETWORK S.A.S. compensará al Usuario en su próxima factura. La compañía debe cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC, que pueden consultarse en <https://www.buho-net.com/regulaciones/normatividad>.

8. CESIÓN

Si el Usuario quiere ceder el contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de los Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes se analizará la solicitud y se dará una respuesta. Si se acepta la cesión, el Usuario queda liberado de cualquier responsabilidad con BUHO NETWORK S.A.S.

9. MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN

BUHO NETWORK S.A.S. no puede modificar el contrato sin autorización del Usuario. Esto incluye que no puede cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre, el Usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

El Usuario puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con tres (3) días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación informada en su factura.

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente en caso de incumplimiento por parte del Usuario y al vencimiento del plazo contractual. Si la terminación se debe a incumplimiento del Usuario, se le informará con al menos cinco (5) días hábiles de antelación. Si se debe al vencimiento del plazo, se le notificará con al menos un (1) mes de antelación.

10. SUSPENSIÓN

El Usuario tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de dos (2) meses al año. Para esto debe presentar la 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.

11. PAGO Y FACTURACIÓN

La factura será enviada al correo electrónico registrado por el Usuario en el contrato y le debe llegar como mínimo cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, o si el Usuario desea recibirla en formato físico, puede solicitarla a través de los Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si el Usuario no paga a tiempo, previo aviso, se suspenderá el servicio hasta que pague sus saldos pendientes. La compañía cuenta con tres (3) días hábiles luego del pago para reconectar el servicio.

Si el Usuario no paga a tiempo, también se podrá reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto se le debe avisar por lo menos una vez con veinte (20) días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, se le debe avisar al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podrá reportarse pasados veinte (20) días a partir de la segunda comunicación. Si el Usuario paga luego de este reporte, la compañía tiene la obligación, dentro del mes siguiente, de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si el Usuario 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 se resuelva su solicitud. Si ya pagó, tiene seis (6) meses para presentar la reclamación.

12. COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, se podrá cobrar un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. El costo de reconexión de los servicios fijos es el indicado en el contrato.

13. MEDIOS DE ATENCIÓN

- Los medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas gratuitas y redes sociales. Las interacciones migradas a la digitalización pueden consultarse en la página web.
- El Usuario puede presentar cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios, y se le responderá en máximo quince (15) días hábiles.
- Si no se responde en ese plazo, se entiende que la petición o reclamo fue aceptado. Esto se llama silencio administrativo positivo.
- Si no está de acuerdo con la respuesta, el Usuario tiene la opción de insistir en su reclamo y pedir que, si no se llega a una solución satisfactoria, se envíe su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

14. ÚNICAS LIMITACIONES

BUHO NETWORK S.A.S. garantiza un servicio con calidad en sus áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Las áreas de cobertura y calidad pueden consultarse en www.buho-net.com. La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de la ubicación del Usuario y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

15. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

La cláusula de permanencia mínima solo aplica si el Usuario la acepta expresamente en el contrato. Se incluye en consideración a que se le otorga un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o se le difiere el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio.

En el contrato se indican el valor total del cargo por conexión, la suma descontada o diferida, las fechas de inicio y finalización de la permanencia y el valor a pagar si el Usuario termina el contrato anticipadamente.

según el mes. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente, así como los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos.

16. CAMBIO DE DOMICILIO

El Usuario 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, el Usuario puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

17. ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

BUHO NETWORK S.A.S. entrega los equipos del plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio
ONT/ONU	Funcional / Nuevo	\$180.000

Al terminar el contrato, el Usuario deberá devolver los equipos entregados, atendiendo la cita que se programe para su recolección. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que se le indique. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a través de los Medios de Atención.

18. OTRAS CONDICIONES

El Usuario acepta las siguientes condiciones:

18.1. Facturación: La factura será enviada al correo electrónico registrado por el Usuario en el contrato. Si el Usuario desea recibirla en formato físico, podrá solicitarla a través de los medios de atención dispuestos por BUHO NETWORK S.A.S.

18.2. Acceso a las instalaciones y responsabilidad del Usuario: El Usuario permitirá el ingreso del personal autorizado de BUHO NETWORK S.A.S. al lugar de instalación, cuando sea necesario realizar actividades relacionadas con la instalación, mantenimiento, revisión, reparación, auditoría técnica, verificación del servicio o atención de daños que puedan afectar la prestación del servicio. El Usuario podrá verificar la identidad del personal de BUHO NETWORK S.A.S. a través de los canales de atención dispuestos por la compañía. El Usuario deberá informar oportunamente cualquier daño, alteración, anomalía o situación que pueda afectar las instalaciones, equipos, acometidas o infraestructura relacionada con la prestación del servicio. El Usuario deberá mantener en condiciones adecuadas y seguras las instalaciones internas que sean de su responsabilidad y responderá por los daños, adulteraciones, fraudes o anomalías que le sean imputables, de conformidad con la legislación aplicable.

18.3. Equipos entregados en comodato: Los equipos suministrados e instalados por BUHO NETWORK S.A.S. dentro del predio para la prestación de los servicios son de propiedad de BUHO NETWORK S.A.S. y se entregan al Usuario bajo la modalidad de comodato, cuando así se indique en las condiciones de entrega. El Usuario se obliga a conservar, utilizar adecuadamente y custodiar los equipos entregados y responderá por su pérdida, deterioro o daño cuando estos sean imputables a su actuación, omisión, uso inadecuado o incumplimiento de las condiciones de utilización. Al finalizar el contrato, el Usuario deberá devolver los equipos de propiedad de BUHO NETWORK S.A.S. en condiciones adecuadas de funcionamiento, teniendo en cuenta el desgaste normal derivado de su uso. Las condiciones y procedimiento para la devolución de equipos podrán ser consultados en la página web de BUHO NETWORK S.A.S.: www.buho-net.com.

18.4. Obligación de pago: El Usuario se obliga a pagar oportunamente los valores correspondientes a los servicios efectivamente contratados y prestados por BUHO NETWORK S.A.S., de acuerdo con las condiciones comerciales establecidas en el contrato y en la factura correspondiente.

18.5. Cambio de plan y beneficios promocionales: El Usuario podrá solicitar cambios en los servicios o planes contratados conforme a las condiciones aplicables. Cuando el Usuario tenga beneficios, descuentos o promociones asociados a la contratación conjunta de servicios o a una oferta comercial específica, el cambio de plan, la modificación de la modalidad contratada, el retiro de uno de los servicios o la terminación de la promoción podrá generar la pérdida o modificación de dichos beneficios, de acuerdo con las condiciones de la oferta comercial aceptada.

18.6. Actualización de tarifas: Las tarifas de los servicios podrán ser actualizadas por BUHO NETWORK S.A.S. de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato y la regulación vigente. Cuando corresponda, BUHO NETWORK S.A.S. informará previamente al Usuario el nuevo valor de la tarifa y la fecha a partir de la cual será aplicable.

18.7. Conexión Wi-Fi y factores que pueden afectar la velocidad: La conexión Wi-Fi permite acceder de manera inalámbrica al servicio de Internet, sin necesidad de utilizar cables entre el equipo de acceso a Internet y el dispositivo del Usuario. La velocidad de navegación obtenida mediante Wi-Fi puede ser inferior a la velocidad contratada debido a diferentes factores, entre ellos, las características y capacidad del dispositivo utilizado, la distancia entre el dispositivo y el módem o equipo de acceso, obstáculos físicos, interferencias, cantidad de dispositivos conectados simultáneamente, ubicación de los equipos y condiciones propias del entorno. El Usuario podrá consultar en la página web de BUHO NETWORK S.A.S. información y recomendaciones para optimizar el funcionamiento de su conexión Wi-Fi.

18.8. Uso adecuado del servicio: El Usuario deberá utilizar los servicios contratados de manera adecuada, conforme a la ley, al contrato y a las condiciones de prestación del servicio. Está prohibida la manipulación, adulteración o intervención no autorizada de los equipos, redes, conexiones o elementos instalados por BUHO NETWORK S.A.S.

18.9. Prohibición de retransmisión y reventa: El Usuario no podrá retransmitir, revender, comercializar o explotar comercialmente el servicio de Internet contratado, salvo que BUHO NETWORK S.A.S. haya autorizado expresamente dicha modalidad de prestación. El incumplimiento de esta obligación podrá constituir un incumplimiento contractual y dará lugar a las actuaciones que correspondan de acuerdo con el contrato y la regulación vigente.

18.10. Fraude, conexiones no autorizadas y adulteración: El Usuario deberá abstenerse de realizar, permitir o facilitar conexiones fraudulentas, no autorizadas o cualquier intervención que altere la prestación del servicio, los equipos, las acometidas, la infraestructura o la red de BUHO NETWORK S.A.S. El Usuario deberá informar a BUHO NETWORK S.A.S. cualquier situación que pueda constituir fraude, manipulación o conexión no autorizada relacionada con el servicio.

18.11. Terminación por incumplimiento: El incumplimiento por parte del Usuario de las obligaciones establecidas en el contrato, incluyendo aquellas relacionadas con el pago, uso adecuado del servicio, manipulación o adulteración de equipos o redes, conexiones no autorizadas, fraude o reventa no autorizada, podrá dar lugar a la suspensión o terminación del contrato, de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato y la regulación vigente.

18.12. Devolución de equipos al finalizar el contrato: A la terminación del contrato, el Usuario deberá permitir y facilitar la devolución o recolección de los equipos de propiedad de BUHO NETWORK S.A.S., de acuerdo con el procedimiento establecido por la compañía. En caso de pérdida, daño o deterioro imputable al Usuario, se aplicarán las condiciones y responsabilidades establecidas en el contrato y en la política de devolución de equipos de BUHO NETWORK S.A.S.

18.13. Beneficios y promociones: Cuando el Usuario haya recibido descuentos, beneficios, tarifas promocionales o condiciones especiales por contratar uno o varios servicios de BUHO NETWORK S.A.S., dichos beneficios estarán sujetos a las condiciones particulares de la oferta comercial aceptada. La modificación,

retiro o terminación de los servicios que dieron origen al beneficio podrá generar la modificación o pérdida de las condiciones promocionales, cuando así haya sido informado y aceptado por el Usuario.

18.14. Información sobre el servicio: El Usuario podrá consultar información relacionada con los servicios, condiciones comerciales, recomendaciones para el uso adecuado de los equipos y demás información disponible para los usuarios en la página web de BUHO NETWORK S.A.S.: www.buho-net.com.

19. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

El Usuario autoriza a BUHO NETWORK S.A.S. a consultar y reportar el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones ante centrales de información de riesgo como Data Crédito, conforme a las disposiciones de la Ley 1266 de 2008 y con el aviso previo que esta exige.

20. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, el Usuario autoriza a BUHO NETWORK S.A.S. a recolectar, usar, circular y transmitir sus datos personales con fines contractuales y administrativos. Podrá conocer, actualizar, rectificar o solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento a través de los Medios de Atención. El tratamiento se rige por la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales publicada en www.buho-net.com.

21. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio:

- Imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
- Material pornográfico cuando existan indicios de que las personas son menores de edad.
- Vínculos a sitios que contengan o distribuyan dicho material.

Asimismo, deberán:

- Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad del que tengan conocimiento.
- Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores.
- Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad.
- Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan protegerse a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

22. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

El Usuario puede consultar el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones en www.crcm.gov.co.

23. VIGENCIA

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir de su aprobación y publicación por BUHO NETWORK S.A.S. La versión vigente estará disponible para consulta de los usuarios a través de www.buho-net.com y los demás medios definidos por la compañía. Cualquier modificación se realizará conforme a la regulación vigente y, cuando corresponda, contará con la autorización del Usuario.

24. CONTROL DE CAMBIOS

Versión 01 – septiembre de 2026: publicación de los Términos y Condiciones de prestación de servicios, con base en el Contrato Único de Servicios Fijos y sus Otras Condiciones.

APROBACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones fueron aprobados por BUHO NETWORK S.A.S. y se encuentran vigentes a partir de su fecha de publicación.

- Versión: 01
- Fecha de aprobación: septiembre de 2026
- Fecha de publicación: septiembre de 2026
- Responsable: BUHO NETWORK S.A.S.
- Fecha de entrada en vigencia: septiembre de 2026

