



# AVISO IMPORTANTE



## ESTE ARTE NO ES UNA PRUEBA DE COLOR FINAL

Esta es la interpretación que hemos dado a su solicitud y será usada como referencia para su producción. Por esta razón, es muy importante que sea cuidadosamente analizada y aprobada en todos los elementos que la componen: medidas, colores, ortografía, imágenes, efectos, troquel, acabados, reservas, guías de corte y en aquellos que han sido requeridos para garantizar que el producto cumpla con todas las especificaciones.

Cadena S.A. no se hace responsable de ningún error que pueda ser encontrado después de que esta forma tenga su aprobación. Agradecemos su atención y comprensión.

Para ejecutar su orden, es indispensable que este sea devuelto con su firma como aprobación.



## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_ meses, contados a partir del \_\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial  \*

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial  \*

### EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:

Telefonía fija  Internet fijo  Televisión

Servicios adicionales \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

### INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. \_\_\_\_\_  
 Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_  
 Identificación \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto \_\_\_\_\_  
 Dirección Servicio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_  
 Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_  
 Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Número Línea:
<b>Oferta Contratada</b>

La disponibilidad de los servicios y aplicaciones incluidas en los planes está sujeta a retiros o cambios que se comunicarán previamente.

SERVICIOS ADICIONALES		
Nombre	Valor	

  

EQUIPOS ENTREGADOS		
Tipo	Cantidad	Valor

\* Espacio diligenciado por el usuario

Valor total

- OPERADOR -

### ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA \*

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA LÍNEA						
Valor total del cargo por conexión						\$108.900
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión						\$108.900
Fecha de inicio de la permanencia mínima						___/___/___
Fecha de finalización de la permanencia mínima						___/___/___
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes						
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	
\$108.900	\$99.825	\$90.750	\$81.675	\$72.600	\$63.525	
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
\$54.450	\$45.375	\$36.300	\$27.225	\$18.150	\$9.075	

CLÁUSULA DE PERMANENCIA INTERNET						
Valor total del cargo por conexión						\$754.800
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión						\$702.900
Fecha de inicio de la permanencia mínima						___/___/___
Fecha de finalización de la permanencia mínima						___/___/___
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes						
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	
\$702.900	\$644.325	\$585.750	\$527.175	\$468.600	\$410.025	
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
\$351.450	\$292.875	\$234.300	\$175.725	\$117.150	\$58.575	

CLÁUSULA DE PERMANENCIA TELEVISIÓN						
Valor total del cargo por conexión						\$746.800
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión						\$694.900
Fecha de inicio de la permanencia mínima						___/___/___
Fecha de finalización de la permanencia mínima						___/___/___
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes						
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	
\$694.900	\$636.992	\$579.083	\$521.175	\$463.267	\$405.358	
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
\$347.450	\$289.542	\$231.633	\$173.725	\$115.817	\$57.908	

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO						
1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento. 2) Suministrar información verdadera. 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios. 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil(Consultar anexo) 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable. 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude. 7) Hacer uso adecuado de su derecho de presentar PQR. 8) Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.						

CALIDAD Y COMPENSACIÓN						
Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: <a href="http://www.movistar.co/indicadoresdecadencia">www.movistar.co/indicadoresdecadencia</a>						

CESIÓN						
Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.						

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)						
1	Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.					
2	Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.					
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.					

MODIFICACIÓN						
Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.						

SUSPENSIÓN						
Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 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.						

TERMINACIÓN						
Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día ____ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.						

PAGO Y FACTURACIÓN						
La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.						

SUSPENSIÓN						
Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 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.						

TERMINACIÓN						
Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día ____ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.						

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)						
1	Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.					
2	Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.					
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.					

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)						
1	Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.					
2	Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.					
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.					

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)						
1	Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.					
2	Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.					
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.					

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)						
1	Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.					
2	Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.					
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.					

### MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

### SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 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.

### TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día \_\_\_\_ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

### PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si 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 resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.

2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

### CAMBIO DE DOMICILIO

Usted 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, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

### LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

### COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$ \_\_\_\_\_

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

**Suspensión del contrato** por No pago de 1 factura. El usuario pagará cargo de reconexión y los servicios que pueda usar durante la suspensión. **Suspensión y terminación por:** Vencimiento del plazo o de sus prorrogas; Incumplimiento de sus obligaciones incluyendo el no pago de 2 facturas consecutivas; Fuerza mayor/caso fortuito; Uso inadecuado de la red o del servicio; Por prevención de fraude; No viabilidad técnica o económica para prestar el servicio; Irregularidades en los documentos suministrados; o por evolución tecnológica. El cliente recibe en comodato y/o en asignación modal los equipos que se entregan para prestación y operación del servicio, y por ello deberá entregarlos a la terminación del contrato en la forma establecida por la regulación. De no hacerlo pagará su valor comercial.

**Las tarifas** podrán incrementar por mes o año sin superar el 50% de la tarifa antes del incremento, más el Índice de Precios al Consumidor del año anterior. Podrán modificarse excediendo dicho límite, y el usuario podrá terminar el contrato en los 30 días siguientes. El interés de mora es el máximo legal, se cobrarán los gastos de cobranza judicial y extrajudicial. **Respondemos** hasta por 3 cargos mensuales anteriores al daño. No respondemos por lucro cesante, daños indirectos, incidentales o consecuenciales. **Este contrato presta mérito ejecutivo** para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él.

El Titular autoriza recibir (o a través del contacto autorizado) información y notificaciones de sus servicios vía WhatsApp.

\_\_\_\_\_  
 Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)

cadena. 23/06/2021\_3709 CRE 01/07/2021

Tiro P1

### Aprobaciones del arte

ESTE ARTE NO ES UNA PRUEBA DE COLOR FINAL



**IMPORTANTE** • Esta prueba BOCETO representa la interpretación que hemos dado a su solicitud. Por esta razón es muy importante que está impresión laser color sea cuidadosamente estudiada y analizada en todos sus elementos, como: medidas, imágenes, textos, ortografía, distribución de color, imagen corporativa y demás elementos requeridos para obtener un producto a entera satisfacción.  
 • Si el producto requiere de colores especiales diferentes a los de policromía, estos deben ser indicados mediante referencia pantone.

**PARA EJECUTAR SU ORDEN, ES INDISPENSABLE QUE ÉSTA IMPRESIÓN LASER COLOR Ó PDF DIGITAL NOS SEA DEVUELTA DEBIDAMENTE APROBADA MEDIANTE SU FIRMA.**

APROBADO

Nombre completo \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_



## ANEXO A LOS CONTRATOS ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS, DE SERVICIOS MÓVILES Y A LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MÓVIL PREPAGO

El presente anexo forma parte de los Contratos Únicos de servicios fijos, de servicios móviles y de las Condiciones Generales del servicio móvil prepago, por lo que vinculan a los suscriptores y usuarios respecto de:

**Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.** El CLIENTE declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El CLIENTE o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (Telefónica) y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a Telefónica y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El CLIENTE se obliga con Telefónica a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite Telefónica, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Telefónica para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL CLIENTE.

**Tratamiento de Datos Personales.** El CLIENTE autoriza a Telefónica (Av. Suba No.114 A-55 de Bogotá, tel. 091 7050000), para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que Telefónica haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales Telefónica celebre convenios comerciales en favor de los titulares. Los datos serán tratados de conformidad con las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co). El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento, estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

**Acceso a Contenidos Ilícitos.** El CLIENTE deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o vídeos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c) Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, el usuario deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. d) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones y deberes acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones.





## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_ meses, contados a partir del \_\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial \*.

### EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:

Telefonía fija  Internet fijo  Televisión

Servicios adicionales \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

### INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. \_\_\_\_\_  
 Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_  
 Identificación \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto \_\_\_\_\_  
 Dirección Servicio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_  
 Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_  
 Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Número Línea:	Oferta Contratada

La disponibilidad de los servicios y aplicaciones incluidas en los planes está sujeta a retiros o cambios que se comunicarán previamente.

SERVICIOS ADICIONALES		
Nombre	Valor	

  

EQUIPOS ENTREGADOS		
Tipo	Cantidad	Valor

\* Espacio diligenciado por el usuario

Valor total

- CLIENTE -

### ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA \*

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA LÍNEA	
Valor total del cargo por conexión	\$108.900
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$108.900
Fecha de inicio de la permanencia mínima	____/____/____
Fecha de finalización de la permanencia mínima	____/____/____

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$108.900	\$99.825	\$90.750	\$81.675	\$72.600	\$63.525
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$54.450	\$45.375	\$36.300	\$27.225	\$18.150	\$9.075

CLÁUSULA DE PERMANENCIA INTERNET	
Valor total del cargo por conexión	\$754.800
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$702.900
Fecha de inicio de la permanencia mínima	____/____/____
Fecha de finalización de la permanencia mínima	____/____/____

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$702.900	\$644.325	\$585.750	\$527.175	\$468.600	\$410.025
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$351.450	\$292.875	\$234.300	\$175.725	\$117.150	\$58.575

CLÁUSULA DE PERMANENCIA TELEVISIÓN	
Valor total del cargo por conexión	\$746.800
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$694.900
Fecha de inicio de la permanencia mínima	____/____/____
Fecha de finalización de la permanencia mínima	____/____/____

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$694.900	\$636.992	\$579.083	\$521.175	\$463.267	\$405.358
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$347.450	\$289.542	\$231.633	\$173.725	\$115.817	\$57.908

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento. 2) Suministrar información verdadera. 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios. 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo) 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable. 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude. 7) Hacer uso adecuado de su derecho de presentar PQR. 8) Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Quando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: [www.movistar.co/indicadoresdecalidad](http://www.movistar.co/indicadoresdecalidad)

### CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

### MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

### SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 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.

### TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día \_\_\_\_ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

### PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si 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 resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
- Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

### CAMBIO DE DOMICILIO

Usted 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, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

### LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

### COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$ \_\_\_\_\_

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

**Suspensión del contrato** por No pago de 1 factura. El usuario pagará cargo de reconexión y los servicios que pueda usar durante la suspensión. **Suspensión y terminación por:** Vencimiento del plazo o de sus prorrogas; Incumplimiento de sus obligaciones incluyendo el no pago de 2 facturas consecutivas; Fuerza mayor/caso fortuito; Uso inadecuado de la red o del servicio; Por prevención de fraude; No viabilidad técnica o económica para prestar el servicio; Irregularidades en los documentos suministrados; o por evolución tecnológica. El cliente recibe en comodato y/o en asignación modal los equipos que se entregan para prestación y operación del servicio, y por ello deberá entregarlos a la terminación del contrato en la forma establecida por la regulación. De no hacerlo pagará su valor comercial.

**Las tarifas** podrán incrementar por mes o año sin superar el 50% de la tarifa antes del incremento, más el Índice de Precios al Consumidor del año anterior. Podrán modificarse excediendo dicho límite, y el usuario podrá terminar el contrato en los 30 días siguientes. El interés de mora es el máximo legal, se cobrarán los gastos de cobranza judicial y extrajudicial. **Respondemos** hasta por 3 cargos mensuales anteriores al daño. No respondemos por lucro cesante, daños indirectos, incidentales o consecuenciales. **Este contrato presta mérito ejecutivo** para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él.

El Titular autoriza recibir (o a través del contacto autorizado) información y notificaciones de sus servicios vía WhatsApp.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	
CC/CE	FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co)



## ANEXO A LOS CONTRATOS ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS, DE SERVICIOS MÓVILES Y A LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MÓVIL PREPAGO

El presente anexo forma parte de los Contratos Únicos de servicios fijos, de servicios móviles y de las Condiciones Generales del servicio móvil prepago, por lo que vinculan a los suscriptores y usuarios respecto de:

**Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.** El CLIENTE declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El CLIENTE o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (Telefónica) y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a Telefónica y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El CLIENTE se obliga con Telefónica a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite Telefónica, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Telefónica para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL CLIENTE.

**Tratamiento de Datos Personales.** El CLIENTE autoriza a Telefónica (Av. Suba No.114 A-55 de Bogotá, tel. 091 7050000), para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que Telefónica haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales Telefónica celebre convenios comerciales en favor de los titulares. Los datos serán tratados de conformidad con las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co). El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento, estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

**Acceso a Contenidos Ilícitos.** El CLIENTE deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o vídeos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c) Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, el usuario deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. d) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones y deberes acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones.

