

CONDICIONES EN LAS QUE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (TELEFONICA) PRESTA SERVICIOS MOVILES

1. Los servicios se pagarán en forma vencida o anticipada según lo disponga **Telefónica**. El periodo de facturación será de un (1) mes calendario y su vencimiento será el señalado en la primera factura; **Telefónica** podrá modificar tal vencimiento sin previo aviso. El pago se podrá hacer por los medios que las normas vigentes y la tecnología permitan y sean adoptados por **Telefónica**.
2. Los valores recibidos de parte del usuario serán imputados en el siguiente orden: i) al pago de los servicios de telecomunicaciones; ii) al pago del equipo incluido en la factura; iii) a otros conceptos. Los mayores pagos serán imputados a cuotas del equipo facturado
3. **Telefónica** podrá ofrecer servicios de telecomunicaciones empaquetados, en cuyo caso el usuario entiende que el empaquetamiento implica unas condiciones y descuentos que se modifican si solicita la modificación del paquete adquirido; y que, si por alguna razón no es posible prestar la totalidad de los servicios empaquetados, deberá escoger si continúa con los servicios que se puedan prestar a las tarifas que señale **Telefónica**, o terminar el contrato.
4. La prestación de los servicios, productos y aplicaciones puede estar sujeta a contratos con terceros, y a que se presenten las condiciones técnicas y económicas que permitan su prestación, por lo que su disponibilidad dependerá de que a su vez **Telefónica** tenga las autorizaciones correspondientes y de que se cuente con la posibilidad técnico económica para su prestación.
5. Los servicios, productos y aplicaciones podrán ser modificados, sustituidos o eliminados por razones de evolución tecnológica.
6. En la oferta pueden incluirse productos, servicios y aplicaciones sin costo. En estos casos su disponibilidad está sujeta a retiro, cambio o modificaciones que **Telefónica** comunicará previamente.
7. En caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de la línea 123
8. **Telefónica** podrá: **i)** efectuar y solicitar a terceros operadores de servicios de comunicaciones, la suspensión, corte o limitación de cualquiera de los servicios contratados, cuando el Usuario cause daños o utilice indebidamente la red o el servicio. **ii)** inspeccionar, verificar y en general, ejercer las medidas tendientes a verificar los métodos de comunicación no autorizados al usuario que suscribió el servicio o Usuario, respecto de los servicios contratados y de cualquier servicio de telecomunicaciones o actividad inherente a éste que presta **Telefónica** cuando la circunstancia lo amerite. **iii)** Suspender y/o terminar el contrato cuando no se logre la verificación o comprobación de los datos del **Usuario**.
9. **Telefónica** informa a los usuarios en redes GSM que, en caso de cambio de equipo, para conservar el mismo número, este debe ser, también, GSM.
10. La factura y el contrato prestan mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en ellos.
11. En caso de que usted quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de telecomunicaciones en desuso, tenemos diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, el cual, consiste en instalar puntos de recolección de equipos en los centros de experiencia y en contratar a una empresa especializada en la gestión de desechos electrónicos, con el fin de garantizar que estos equipos tengan adecuado manejo y sea posible la reutilización de algunas de sus partes en otras industrias, estos residuos son separados y exportados para su correcta disposición
12. **Telefónica** podrá evaluar la capacidad económica del **Usuario** y asignarle un cupo o límite de consumo contra el cual podrá utilizar el servicio o adquirir equipos en **Telefónica**. El **Usuario** en todo caso, cancelará los valores de cualquier consumo efectuado excediendo el límite de endeudamiento. En el evento en que el **Usuario** haya utilizado íntegramente su límite de endeudamiento, **Telefónica** podrá suspender el servicio indefinidamente mientras el **Usuario** paga o garantiza a satisfacción de **Telefónica** las sumas adeudadas.
13. En el evento de adquirir el seguro de terminales, deberá cumplir con las condiciones del contrato de seguros.
14. En el evento de haber aceptado expresamente el servicio de entrega de factura por medio electrónico, el **Usuario que suscribió el servicio** autoriza a **Telefónica** para la expedición, envío y recepción por medio electrónico de las facturas y las notas crédito o débito correspondientes a la venta inicial, a los conceptos facturados por anticipado, y a los demás servicios de telecomunicaciones, especiales, complementarios y suplementarios, y para que sean suministrados y entregados en línea a través de la página web de **Telefónica**. El **Usuario que suscribió el servicio**

conoce y acepta que los documentos serán cargados por **Telefónica** en su página web con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, de acuerdo con su corte de facturación. Se entienden enviados y recibidos los documentos por parte del **Usuario que suscribió el servicio**, en la fecha en que **Telefónica** los cargue en su página Web, independientemente de la fecha en que el **Usuario que suscribió el servicio** ingrese a la página Web. El **Usuario que suscribió el servicio** se obliga a cumplir con los requisitos que para el efecto fijen las normas sobre la materia. En el evento que se presenten problemas de operación en el sistema que impidan la publicación de los documentos, estos serán enviados al correo electrónico reportado por el Usuario que suscribió el servicio. La expedición, envío y recepción por medio electrónico de los documentos, se dejará de realizar en caso de terminación del contrato de servicios. En el evento que el usuario no reciba la factura física si es así como ha solicitado recibirla, o se presenten problemas de operación en el sistema que impidan el envío y/o la publicación de la factura enviada por medio electrónico, el usuario no queda exonerado de su pago oportuno, debiendo solicitar un duplicado a Telefónica.

15. El servicio se presta en las condiciones establecidas en los respectivos títulos habilitantes, y puede verse afectado sin responsabilidad de **Telefónica** por barreras arquitectónicas tales como y sin limitarse a ellos, sótanos, ascensores, túneles, grosor de las paredes, dispositivos de bloqueo de señal instalados por terceros, o naturales como montañas, hondonadas, etc. Cuando se emplee un modem inalámbrico el servicio tendrá las limitaciones de alcance propias de esa tecnología y podrá verse afectado por barreras arquitectónicas tales como sótanos, grosor de las paredes, etc.
16. En los contratos celebrados por métodos no tradicionales o a distancia el usuario tiene derecho a retractarse de adquirir el bien adquirido dentro de los 5 días hábiles siguientes a su entrega; o de la adquisición de los servicios siempre que no haya empezado a hacer uso de ellos, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato. También tiene derecho a la reversión del pago en los términos señalados en el decreto 587 de 2016, o normas que lo modifiquen o sustituyan.
17. Cuando la velocidad de descarga sea de 1024 kbps o más y la velocidad de carga sea de 512 kbps o más, el servicio se considera de banda ancha, a menos que la regulación adopte una definición diferente, la cual prevalecerá. En los planes y paquetes de datos definidos por capacidad después de alcanzar la capacidad contratada en el plan, se suspenderá el servicio de navegación, pero Telefónica podrá permitir que el usuario continúe navegando a la velocidad y en las condiciones que ella defina, en cuyo caso al iniciar el siguiente periodo se restablecerá la velocidad correspondiente al plan. Si el cliente viaja usando el servicio de roaming internacional de datos, tendrá la misma velocidad de navegación que tenga en Colombia en ese momento, mientras esté en el exterior el servicio dependerá de la tecnología del operador visitado. **En redes y servicios 4.5G** (también conocidos como LTE Advanced Pro) **y 4G LTE y en redes diferentes a 4.5G y 4G LTE**, el servicio de internet móvil de alta velocidad está sujeto a cobertura de las redes 4.5G, 4G LTE y 3.5G, cobertura que permite una velocidad de hasta 250Mbps (red 4.5G), hasta 15Mbps (red 4G LTE) y hasta 1Mbps (red 3.5G), sin embargo, no existe mínimos ni máximos de velocidad garantizados localmente, ni usando el servicio de roaming internacional de datos. Para el caso de velocidad de subida en redes y servicio 4.5G será máximo 75 Mbps y 4G LTE será máximo 1Mbps. Para acceder a las velocidades ofrecidas en la red 4.5G el cliente deberá contar con un dispositivo que soporte esta tecnología en la banda 1700Mhz y 850Mhz, con un plan especial 4G LTE activado con una USIM. Para acceder a las velocidades ofrecidas en la red 4G LTE, el cliente deberá contar con un dispositivo que soporte esta tecnología en la banda 1700Mhz, con un plan especial 4G LTE activado con una USIM. Para acceder a las velocidades ofrecidas en la red UMTS el cliente deberá contar con un dispositivo que soporte esta tecnología HSPA+, UMTS, en la banda de 1900 Mhz. Estos servicios pueden ser activados en terminales no adquiridos en la compañía, sin embargo, la compañía no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos dentro de su red 4.5G, 4G, 3.5G y su red 2.5G GPRS/EDGE. En lugares sin cobertura 4.5G o 4G LTE, los equipos se conectarán a nuestra red 3.5G, UMTS, GPRS o EDGE (2.5 G) alcanzando los niveles de velocidad permitidos por estas redes, para el caso de 3.5 G será de hasta 4Mbps, GPRS de hasta 40Kbps y para la red EDGE será de hasta 130Kbps. La información correspondiente a las zonas de cobertura de cada una de las redes disponibles se encuentra publicada en la página web www.movistar.co. **El servicio de Voz LTE y Llamadas en Alta definición**, está sujeto a contar con: USIM, Cobertura de la red 4G, tener contratado plan tarifario 4G y tener un Equipo apto para Voz LTE con software actualizado en la última versión. Los Terminales Aptos se encuentran publicados en la página de Web: www.movistar.co. Las Llamadas en Alta definición (HD), sólo son posibles entre dos usuarios de Voz LTE que cumplan las condiciones especificadas en el punto anterior, en el momento del establecimiento de la llamada. Si un usuario de Voz LTE genera una llamada a otros Operadores, a un Cliente Movistar que NO es usuario de Voz LTE u otro usuario móvil de Voz LTE que cuenta con equipo, plan y USIM,

pero se encuentra fuera de cobertura de red 4G, la llamada será de mejor calidad, pero NO será llamada en alta definición (HD).

18. La relación entre Telefónica y el **Usuario que suscribió el servicio** se perfecciona con la firma de este último al anverso del presente documento o la utilización que éste haga de los servicios contratados. El **Usuario que suscribió el servicio** queda obligado a remitir de inmediato a **Telefónica** copia de su documento de identidad y el formulario exigido por las autoridades, debidamente diligenciado.