



Colombia Telecomunicaciones
S.A. ESP BIC. Nit. 830.122.566-1

CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO

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 el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de ___ meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *

* Espacio diligenciado por el usuario

LOS SERVICIOS

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

Internet fijo Televisión Telefonía fija

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Internet móvil Telefonía móvil SMS

El cobro por la efectiva prestación de los servicios móviles se realizará a partir de la activación del plan.

Productos o servicios adicionales _____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de dd/mm/aaaa

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato N.º: _____
 Nombre / Razón Social _____
 Identificación _____
 Correo electrónico _____
 Teléfono de contacto _____
 Dirección Servicio fijo _____ Estrato _____
 Departamento _____ Municipio _____
 Línea o número móvil _____
 Dirección del suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS MÓVILES

Internet móvil

Descripción

Voz y SMS

Descripción

Servicios adicionales

Descripción

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo

Descripción

Televisión cerrada

Descripción

Telefonía fija

Descripción

Servicios adicionales

Descripción

[Ver al final del contrato, las condiciones comerciales de los demás servicios contratados](#)

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS MÓVILES	\$
VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	\$
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	\$

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS:

Los beneficios del paquete de servicios son:

Espacio para diligenciar por el operador con ocasión del ofrecimiento de un paquete de servicios.

INCREMENTOS TARIFARIOS

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de ___ % del 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, 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.

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, la SIM 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 y avisar al operador en caso de robo o pérdida de la SIM o el equipo móvil; 6) usar equipos móviles homologados y 7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10) actuar de buena fe; 11) mantener actualizada la información de contacto.

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

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

Para los servicios móviles:

El servicio se activará a más tardar el día dd/mm/aaaa.

En caso de que usted ya cuente con un número móvil para el proceso de portación, **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC** realizará varios intentos para la portación de su línea. De no resultar exitosa la portación del número, usted podrá adquirir una línea nueva con otro número móvil, o desistir del plan pospago solicitado.

Para los servicios fijos:

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día dd/mm/aaaa.

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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. Consultelas en nuestra página web: www.movistar.co/indicadoresdecalidad.

Si su servicio corresponde a Internet satelital, el tiempo de respuesta de la red será superior al de otras tecnologías.

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 O TERMINACIÓN

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, aplicable únicamente para servicios fijos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

No obstante, usted 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 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura.

Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, sean del segmento fijo o del segmento móvil, de manera independiente, caso en el cual, durante el período de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

SUSPENSIÓN

Servicios móviles: Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos 3 días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

Servicios fijos: 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. Si el paquete de servicios incluye servicios del segmento móvil y del segmento fijo, usted podrá recibir una factura por cada segmento.

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. Usted puede pagar los servicios fijos y móviles de manera separada.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Los servicios fijos y móviles se suspenderán de manera separada dependiendo sobre cuál de ellos recae el impago. 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 una vez con 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, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de siguiente 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.

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 (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión servicios fijos:	\$
Costo reconexión servicios móviles:	\$

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
2	Presente cualquier queja, petición 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.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta	
4	Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, envíemos 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.

SOBRE TUS SERVICIOS MÓVILES

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a nuestra web: Para Fija: https://atencionalcliente.movistar.co/Cobertura_Movistar/ y Móvil: <https://www.movistar.com.co/mapa-de-cobertura-movil>

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le preste el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo.

Al código o número que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para conocer todas suscripciones de ese código corto en particular.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelas a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlas a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede solicitarnos la exclusión de ese tipo de comunicaciones en cualquiera de nuestros Medios de Atención.

Si desea solicitar que lo dejen de contactar, para fines comerciales o publicitarios, por medio de mensajes cortos de texto, correo electrónico, mensajería por aplicaciones y web y llamadas telefónicas, usted podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la página web de la Comisión de Regulación de Comunicaciones:

<https://www.crc.com.gov.co>.

PORTRABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

Su número móvil es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador móvil que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador móvil al cual se desea cambiar. Usted podrá elegir el día a partir del cual desea que se haga efectiva la portación o el trámite se tardará como máximo entre 1 y 3 días calendario después de su solicitud de portación, dependiendo de si la solicitud se hizo en una oficina física o por medio de otros canales de atención.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de Roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívelo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención o en el exterior por los siguientes medios: Nuestra página Web <https://www.movistar.com.co/roaming-internacional>, o marcando la línea 57 3164000000. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. *Cobraremos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.*

Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda). Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

De acuerdo con la Decisión de la Comisión de la Comunidad Andina No. 854 de 2020, cuando usted visite Bolivia, Ecuador o Perú, **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC** aplicará las mismas condiciones tarifarias o planes tarifarios que aplican en Colombia por los servicios de voz, SMS y datos. Por tanto, en estos casos no existirá una tarifa, plan tarifario o recargo adicional por el servicio de Roaming internacional. En todo caso este servicio está sujeto a la política de uso razonable.

SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicios fijos, NO APlica SOBRE EL PLAN DE SERVICIOS MÓVILES.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos 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 cualquier caso, solo estaría vigente una 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					\$153.391
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión					\$153.391
Fecha de inicio de la permanencia mínima					/ /
Fecha de finalización de la permanencia					/ /
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes1 \$153.391	Mes2 \$140.608	Mes3 \$127.826	Mes4 \$115.043	Mes5 \$102.261	Mes6 \$89.478
Mes7 \$76.696	Mes8 \$63.913	Mes9 \$51.130	Mes10 \$38.348	Mes11 \$25.565	Mes12 \$12.783
CLÁUSULA DE PERMANENCIA INTERNET					
Valor total del cargo por conexión					\$0
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión					\$400.180
Fecha de inicio de la permanencia mínima					/ /
Fecha de finalización de la permanencia					/ /
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes1 \$400.180	Mes2 \$366.832	Mes3 \$333.484	Mes4 \$300.135	Mes5 \$266.787	Mes6 \$233.439
Mes7 \$200.090	Mes8 \$166.742	Mes9 \$133.393	Mes10 \$100.045	Mes11 \$66.697	Mes12 \$33.348
CLÁUSULA DE PERMANENCIA TELEVISIÓN					
Valor total del cargo por conexión					\$0
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión					\$136.731
Fecha de inicio de la permanencia mínima					/ /
Fecha de finalización de la permanencia					/ /
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes1 \$136.731	Mes2 \$125.337	Mes3 \$113.943	Mes4 \$102.548	Mes5 \$91.154	Mes6 \$79.760
Mes7 \$68.366	Mes8 \$56.971	Mes9 \$45.577	Mes10 \$34.183	Mes11 \$22.789	Mes12 \$11.394

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos.

El hurto, perdida o daño de equipos deberá reportarse a través de nuestros canales de atención: <https://www.movistar.com.co/atencion-al-cliente/atencion-en-linea> y/o. Si es un cliente persona natural a través de la línea *611, o persona jurídica o cliente del segmento empresas a través de la línea *600.

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

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 está vigente.

OTRAS CONDICIONES

CONDICIONES EN LAS QUE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC PRESTA SERVICIOS FIJOS.

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. Suspensión del contrato por: No pago de 1 (Una) 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.

3. 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.

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

5. 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.

6. 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.

7. 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. La oferta de televisión no es caracterizada.

5. Los servicios, productos y aplicaciones podrán ser modificados, sustituidos o eliminados por razones de evolución tecnológica o inviabilidad económica.

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. La factura y el contrato prestan mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en ellos.

10. 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.

11. 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.

12. En el evento de adquirir el seguro de terminales, deberá cumplir con las condiciones del contrato de seguros.

13. 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 o pagando en cualquier punto autorizado con el numero referencia de pago.

14. El servicio se presta en las condiciones establecidas en los respectivos títulos habilitantes, y puede verse afectado por diferentes aspectos que no son atribuibles a Telefónica tales como fallas de energía en la acometida del usuario, características del equipo y software utilizado, virus, fallas en el equipo o en la red interna del usuario, o conexión a través de Wifi, etc. En algunas localidades dependiendo de la tecnología disponible, para conectarse al servicio de internet fijo el suscriptor debe contar con el servicio de telefonía

básica. Las velocidades de bajada y de subida ofrecidas son aproximadas y son las que señale Telefónica según el plan contratado.

15. En los contratos celebrados por métodos no tradicionales o a distancia el usuario tiene derecho a retractarse de comprar 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.

16. Cuando la velocidad de descarga sea de 25 Mbps o más y la velocidad de carga sea de 5Mbps 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.

17. Para la prestación del servicio de telefonía básica y televisión sobre tecnología bajo protocolos de internet (Voz IP, IPTV), se requiere que Telefónica instale acceso de internet fijo.

18. Cuando los servicios se presten por un mismo medio de transmisión, las tarifas de conexión de los servicios serán incrementales unas respecto de las otras, en caso de empaquetamiento se suman y se paga en la primera factura. En su lugar el suscriptor puede pactar cláusula de permanencia mínima por el valor que Telefónica descuento.

19. La relación entre Telefónica y el Usuario que suscribió el servicio se condiciona a que Telefónica le informe que existe disponibilidad técnica para su prestación.

20. Los equipos o elementos para el servicio de Internet y televisión que se prestan a través de fibra óptica, se entregarán en Comodato con todos sus componentes (Cables, conectores, etc.). Los equipos de cobre y otros elementos que se utilizan para el servicio de Internet, así como los demás equipos y/o accesorios para la televisión satelital, se entregarán en Asignación Modal con todos sus componentes (Cables, conectores, etc.). El cliente deberá entregarlos a la terminación del contrato en la forma establecida por la regulación. De no hacerlo pagará su valor comercial.

21. En caso de que el usuario no cumpla la cita que permita a Colombia Telecommunicaciones S.A. ESP BIC recoger sus equipos, el Operador podrá cobrarle al usuario el costo de los mismos.

22. Tenga en cuenta que días después de la compra de sus servicios, podrá recibir el contrato único convergente servicios fijos y móviles en la modalidad pospago, actualizado con los beneficios que se generen por los servicios que efectivamente se vayan instalando o activando. El envío se hará a través del medio que usted haya dispuesto para tal fin.

CONDICIONES EN LAS QUE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC 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 9. 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 11. exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en ellos. 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 módem 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.

**Aceptación contrato mediante firma o cualquier
otro medio válido**

Fecha DD/MM/AAAA

Consulte el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en www.crc.com.gov.co



Colombia Telecomunicaciones
S.A. ESP BIC. Nit. 830.122.566-1

Anexo al contrato único convergente servicios fijos y móviles en la modalidad pospago

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorización para el Tratamiento de Datos Personales. El titular de los datos personales autoriza a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC – Telefonica- (Av. Suba No.114 A-55 de Bogotá, tel. 601 7050000) para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométricos, de servicios, comercial, de contacto, 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), para campañas comerciales, publicitarias o de cobranza a través de los siguientes medios: correo electrónico, mensajes cortos, llamadas telefónicas, mensajería por aplicaciones o web, y demás que en el futuro implemente Telefónica como canales de contacto; para 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. 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.

2. 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: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios 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 acarrearía las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:

NÚMERO DOCUMENTO:

FECHA:

Consulte el régimen de protección de usuarios en
www.crcom.gov.co