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 12 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_ (A)*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 (B)* _% 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. Consúltelas en nuestra página web: 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 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 periodo 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, enviemos 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: 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.crcom.gov.co.

PORTABILIDAD 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 r					
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

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.

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.

OTRAS CONDICIONES

Condiciones comunes para servicios fijos y móviles:

1. Los servicios se pagarán en forma vencida o anticipada según lo disponga Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC. El periodo de facturación será de un (1) mes calendario y su vencimiento será el señalado en la primera factura; Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC 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 Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC.
2. El servicio se suspenderá por no cancelar la factura dentro de la fecha de pago prevista o en caso de encontrar inconsistencias en la información suministrada por usted en este documento.
3. En caso de mora, el Usuario reconocerá y pagará a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC intereses liquidados a la tasa máxima permitida por la ley, así como los costos de la cobranza judicial y extrajudicial.
4. Obligaciones del Usuario: i). No modificar, alterar, o cambiar las características técnicas del servicio, del equipo o el Chip COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC; (ii). No acceder a los servicios o a algunos de ellos por medios fraudulentos, con datos falsos o utilizando dádivas o prebendas; (iii) No usar indebidamente los servicios o realizar acciones encaminadas a cometer fraude, establecidos mediante indicios razonables (iv). No realizar ningún tipo de comercialización, distribución, reventa, call back, by pass, negociación en cualquier forma de servicios, derechos o uso de la red; (v). No incurrir en alguna situación tipificada en -SARLAFT; (v) No acceder de manera fraudulenta a los servicios.
5. La terminación del contrato no exime al Usuario de la cancelación de las obligaciones causadas, incluidas las multas o sanciones cuando a ello haya lugar.
6. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC se reserva el derecho de negar la prestación del servicio o suspender éste, si el Usuario apareciere como deudor moroso de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC por obligaciones adquiridas en virtud de otra relación contractual de prestación de servicios de comunicaciones, servicios o por el incumplimiento de alguno de los deberes legales, regulatorios o contractuales de los usuarios. especiales, complementarios y suplementarios.
7. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC 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 Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, o terminar el contrato.
8. Los servicios, productos, aplicaciones y add ons podrán ser modificados, sustituidos o eliminados por razones de evolución tecnológica, inviabilidad económica o que no se llegue a un acuerdo de continuidad con el proveedor. En este caso, el usuario podrá terminar el contrato, incluso cuando este incluya alguna cláusula de permanencia mínima. En este último caso, el usuario no estará obligado a pagar alguna suma por concepto de permanencia mínima.
9. Los valores recibidos de parte del usuario serán imputados en el siguiente orden: i) al pago de los servicios de telecomunicaciones; iii) a otros conceptos.
10. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC 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 Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC cuando la circunstancia lo amerite.
11. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC 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 Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC. 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, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC podrá suspender el servicio indefinidamente mientras el Usuario paga o garantiza a satisfacción de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC las sumas adeudadas.
12. En los contratos celebrados por métodos no tradicionales o a distancia el usuario tiene derecho a retractarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la adquisición de los servicios, siempre que no haya empezado a hacer uso de ellos (no hayan empezado a ejecutarse). 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.
13. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC

podrá terminar el contrato por el incumplimiento del Usuario de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales, además por el vencimiento del plazo, cualquier forma de comercialización, distribución, reventa, call back, by pass o negociación de servicios, derechos o uso de la red y/o reportes en SARLAFT.

14. En caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de la línea 123.
15. Este contrato junto con las facturas, prestan mérito ejecutivo.

Condiciones adicionales para los servicios móviles:

1. (B)* El incremento tarifario anual no superará el IPC más 50 puntos porcentuales y se podrá aplicar en uno o más meses en el año calendario, independientemente de la vigencia del plan tarifario seleccionado por el Usuario.
2. Roaming: Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC presta el servicio de roaming internacional de datos por tarifa fija. Le informaremos vía SMS dicho uso y el valor de la tarifa.

Condiciones adicionales para los servicios fijos:

1. La fecha inicio del plazo y fecha corte de facturación se informan luego de la instalación. N° contrato y detalle de permanencia indicados en su factura.
2. La imposibilidad técnica da lugar a terminar el contrato.
3. (A)* El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de su activación y/o instalación según aplique.
4. (B)* COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC fijará y reajustará las tarifas de los servicios en cualquier tiempo, sin exceder anualmente 1 SDMLV y sin que el cómputo total de los ajustes supere dicho valor dentro del año.
5. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC entrega los equipos incluidos en los planes de TV en calidad de comodato; para la prestación de servicios podrá entregar otros equipos en comodato, arrendamiento y/o cualquier otro tipo de tenencia.
6. Devolución de equipos: En caso de no atender la cita programada para la devolución de los equipos podrá entregarlos en los sitios designados por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC que podrá consultar en nuestros canales de atención. Si no se logra la restitución de los equipos se cobrará el valor comercial de estos.
7. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC en las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, el cliente deberá pagar a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC como indemnización y sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC.
8. La oferta de televisión no es caracterizada.

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.crcom.gov.co

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC**, en adelante La Compañía, su matriz y filiales o a la entidad que sea acreedora de las obligaciones a mi cargo, de conformidad con la normatividad vigente, para que frente a cualquier fuente de información o central de riesgo pueda: (i) Consultar, solicitar y conservar la información sobre mi desempeño como deudor, capacidad de pago y valorar el riesgo, con el fin de verificar mis condiciones para acceder y/o modificar productos o servicios en La Compañía; (ii) Reportar, actualizar y suministrar información sobre el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones derivadas de esta relación contractual. La Compañía me informará, con una antelación mínima de veinte (20) días calendario, sobre el eventual reporte negativo, para que pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir la información. 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 La Compañía celebre convenios comerciales en favor de los titulares.

1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Declaro dar mi consentimiento previo, expreso e informado a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC**, en adelante **La Compañía**, para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden carácter demográfico, económico, comercial, de contacto, biométricos, de localización y de servicios, así como mi foto y huella, de acuerdo con las finalidades expuestas a continuación y conforme a la normativa vigente en la materia.

2.1 Finalidades. Los datos serán tratados para: (i) la adecuada prestación, soporte y mantenimiento de los servicios contratados y la atención en los canales dispuestos por La Compañía; (ii) Contactarme, entregarme, ofrecerme, venderme y/o gestionarme productos, servicios y/o soluciones y mensajes promocionales y publicidad, así como para que se realice la cobranza a través de medios impresos o telefónicos y/o electrónicos y/o digitales, tales como SMS, whatsapp y/o correo electrónico (propios y de terceros), mensajería por aplicaciones o web (propios o de terceros) y demás que en el futuro implemente La Compañía; (iii) incluir mis datos en el directorio telefónico; (iv) dar respuesta a autoridades y organismos de control; (v) Utilizar la información suministrada o producida a través de los canales digitales de La Compañía; (vi) Participar en concursos, rifas, juegos y sorteos; (vii) Directamente o a través de terceros procesar pagos, recaudar cartera y realizar cobro administrativo prejudicial y judicial de servicios de telecomunicaciones propios y de terceros; (viii) Autenticar y validar correos electrónicos; (ix) Consultar las listas internacionales expedidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y las demás que tengan carácter vinculante para Colombia para verificar que el Titular no está señalado de tener vínculos con delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo y sus delitos fuente; (x) Compartir información con otros operadores de servicios de telecomunicaciones, entidades financieras y terceros necesarios para adelantar campañas o acciones dirigidas a la prevención de fraude con el fin de proteger los bienes y recursos de la Compañía y sus clientes; y (xi) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las descritas en los numerales anteriores. En todo caso, se entiende que el usuario autoriza a La Compañía para realizar el tratamiento de todos los datos necesarios para la adecuada prestación del servicio. Los datos biométricos, tales como la fotografía y la huella dactilar, son considerados datos sensibles; por lo tanto el Titular no está obligado a autorizar su tratamiento. La finalidad de recolectar y tratar estos datos es la identificación y validación de la identidad del titular, con el fin de prevenir fraudes en los procesos de venta y postventa al interior de La Compañía, así como para la suscripción de contratos.

2.2. DERECHOS DEL TITULAR: Como Titular tiene derecho a: (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados, objeto de tratamiento; (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, así como solicitar la corrección o supresión de aquellos datos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado; (iii) Solicitar prueba de la autorización; (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente; (v) Revocar la autorización otorgada, salvo en

los casos y excepciones previstas en la Ley, y/o solicitar la supresión de los datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Esta solicitud procederá cuando la autoridad competente haya determinado que La Compañía ha incurrido en conductas contrarias a la normatividad vigente; (vi) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales. Tendrán carácter facultativo las respuestas a las preguntas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes.

Información de las Compañías. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., Avenida Suba No. 114 A-55. La política de tratamiento de datos personales podrá consultarse en www.movistar.com.co y la línea de atención al cliente es 01 8000 930 930.

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 acarreará 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