

Versión: junio 2018.

Nombre empresa:	Representante legal:	Dirección notificaciones cliente:
NIT:	C.C.:	Ciudad:

Cláusula 1a.- OBJETO: El objeto del presente contrato es la prestación de Servicios de Comunicaciones y Servicios Conexos por parte del **OPERADOR** al **CLIENTE**, de conformidad con las condiciones establecidas en este Contrato, el Anexo de Condiciones de las Soluciones Digitales y de Comunicaciones (el Anexo), la Solicitud de Servicio (FUN), así como las normas legales vigentes que le sean aplicables. El FUN regula las condiciones particulares en las que el **OPERADOR** prestará el respectivo Servicio al **CLIENTE**, y será suscrito bien al momento de la firma del presente contrato o bien de tiempo en tiempo de acuerdo con las necesidades del **CLIENTE**. Al presente contrato no le es aplicable el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, ni el Régimen de Calidad, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 2.1.1.1 y en el artículo 5.1.1.1, de la Resolución 5050 de 2016 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o normas que la modifiquen, por haberse acordado entre las partes la totalidad de las condiciones contractuales. Las partes declaran que las negociaciones parten de un modelo de contrato que le presenta El **OPERADOR** al **CLIENTE** con el propósito de que las mismas libremente pacten todas las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del negocio jurídico que se celebra a través del presente Contrato. El **CLIENTE** declara de manera inequívoca, libre y espontánea que los bienes y servicios objeto de este contrato tienen como fundamento cubrir sus necesidades empresariales ligadas intrínsecamente a su actividad económica.

Cláusula 2a.- OBLIGACIONES: 2.1.- El **OPERADOR** se obliga a: **2.1.1.-** Instalar el servicio siempre que las condiciones técnicas así lo permitan y exista disponibilidad técnica. En caso de que no sea viable prestar los servicios solicitados, el presente contrato no se ejecutará y por ende no tendrá efecto alguno para las partes, sin que haya lugar al reconocimiento o pago de suma alguna por dicho concepto. De la misma manera en caso que no resulte viable alguno de los servicios solicitados el presente contrato solo aplicará respecto de los servicios que sean viables técnicamente. **2.1.2.-** Mantener en buen estado de funcionamiento el servicio contratado por el **CLIENTE** para su efectiva prestación conforme a lo establecido en el respectivo Anexo. **2.1.3.-** Solucionar los cortes o interferencias que se presenten durante la prestación del servicio en el menor tiempo posible de conformidad con lo establecido en el Anexo. **2.1.4.-** Atender oportunamente los requerimientos del **CLIENTE** para lograr la prestación del servicio conforme a los procedimientos establecidos en el Anexo. **2.1.5.-** Responder en caso de que se presenten fallas que afecten la prestación del servicio por causas imputables exclusivamente al **OPERADOR**. Si la falla es imputable al **CLIENTE**, éste deberá pagar los costos de reparación de la falla, en caso de que ésta sea solucionada por el **OPERADOR**. **2.2.-** El **CLIENTE** se obliga a: **2.2.1.-** Hacer uso del servicio prestado por el **OPERADOR**, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato, el Anexo y las normas legales vigentes aplicables a los servicios de telecomunicaciones. **2.2.2.-** Pagar al **OPERADOR** los valores en la forma determinada en el Contrato, el Anexo y las Solicitudes de Servicio. **2.2.3.-** Responder por el uso y recibo de la información que transmite. El **OPERADOR** no responderá por el acceso de terceros, ni por los fraudes o actos indebidos que puedan cometerse con la información que recibe y transmite el **CLIENTE** por medio del servicio que le presta el **OPERADOR**. **2.2.4.-** Responder y ejercer todas las acciones necesarias en caso de que existan bienes instalados por el **OPERADOR** para que no sean objeto de embargos o secuestros, resultantes de cualquier proceso judicial o extrajudicial en contra del **CLIENTE**. **2.2.5.-** El servicio que prestará el **OPERADOR** es para el uso exclusivo del **CLIENTE**. **2.2.6.-** 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. **2.2.7.-** Cumplir con las obligaciones y deberes establecidos en el Contrato, el Anexo, las Solicitudes de Servicio y demás documentos que hagan parte integrante del Contrato. **2.2.8.-** El **CLIENTE** declara que conoce y entiende las Políticas de Control de Fraude que se encuentran publicadas en la página http://www.movistar.co/descargables/anexo_antifraude.pdf y se obliga a cumplirlas por ser parte integral del presente contrato. **2.2.9.-** Las demás que se deriven del presente Contrato, el Anexo y de las normas legales vigentes.

Cláusula 3a.- AUTORIZACIÓN: EL **CLIENTE** autoriza al **OPERADOR** para que obtenga y suministre informaciones relativas a él y al cumplimiento de sus obligaciones. De igual forma autoriza al **OPERADOR** para utilizar sus datos personales en beneficio propio o de terceros con los cuales se haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios propios del **OPERADOR** o de empresas del grupo Telefónica, en Colombia o en el exterior.

Cláusula 4a.- TÉRMINO DE DURACIÓN: El presente Contrato es de duración indefinida y estará vigente desde su perfeccionamiento y hasta que finalice el término de duración de la Solicitud de Servicios que incorpore el último de los servicios que haya solicitado el **CLIENTE** en desarrollo del presente contrato. Cualquiera de las partes podrá terminarlo, mediante documento escrito, con una antelación no menor a treinta (30) días calendario. Los Servicios tendrán la duración inicialmente pactada para los mismos en la respectiva Solicitud de Servicios (FUN). Los Servicios se entenderán prorrogados automáticamente en los términos inicialmente pactados. En caso de que el **CLIENTE** decida no prorrogar todos o alguno de los servicios, deberá informar mediante comunicación escrita al **OPERADOR** con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario al vencimiento inicial o de alguna de las prórrogas.

Cláusula 5a.- VALOR: El valor del presente Contrato corresponderá a la sumatoria del (los) valor (es) resultante (s) de las diferentes Solicitudes de Servicio derivadas del mismo.

Cláusula 6a.- FORMA DE PAGO: El valor de los servicios se pagará previa presentación de la factura mensual por parte del **OPERADOR** dentro del mes siguiente a la prestación del mismo. Cuando el **CLIENTE** no pague la factura en la fecha indicada en la misma, éste deberá pagar el valor no pagado más los intereses de mora causados sobre dicho valor, calculados a la tasa máxima moratoria certificada por la Superintendencia Financiera para ese mes, los cuales serán cobrados en la siguiente factura. Para todos los efectos legales se entiende que la factura presta mérito ejecutivo. El **OPERADOR** podrá suspender de manera unilateral el servicio cuando el **CLIENTE** no efectúe el pago de sus obligaciones dinerarias dentro del término establecido en la factura. Transcurrido un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la suspensión; el **OPERADOR** podrá dar por terminado el Contrato y cobrar las sumas descritas en la cláusula referente a Terminación Anticipada del presente Contrato, sin perjuicio de las demás acciones que le correspondan de conformidad con la ley. **PARÁGRAFO PRIMERO.- FACTURA DIGITAL:** Factura Digital es un servicio para los **CLIENTES** del **OPERADOR**, que permite que dichos **CLIENTES** puedan acceder en forma virtual a sus facturas mensuales a través de Internet mediante el registro previo de un Usuario y contraseña en la opción Mi Movistar del portal web www.movistar.co. Además de consultar su factura, en Mi Movistar el **CLIENTE** podrá imprimirla si lo desea, consultar sus consumos y/o gestionar desde dicho sitio web el pago de la misma. Las Partes acuerdan que la entrega de la facturación mensual de los servicios adquiridos a través del presente contrato será únicamente por medio de **FACTURA DIGITAL**. **PARÁGRAFO SEGUNDO.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE FACTURA DIGITAL: 1.** El **CLIENTE** no necesita imprimir su factura para realizar su pago; **2.** Factura Digital no constituye Factura Electrónica en los términos del Decreto 1929 de 2007; **3.** El no acceso a Mi Movistar o el no recibo de la factura en papel, no exime al **CLIENTE** del pago por los servicios prestados. En tal caso, el **CLIENTE** podrá pagar en cualquier punto autorizado con su Número Único para Pagos NUP, tenga en cuenta que no necesita tener en su poder la factura física para cancelarla. De igual manera y si lo requiere, podrá acercarse a un punto presencial de Movistar y solicitar

copia de la misma; **4.** A través de la línea de atención al cliente se pueden solicitar los datos necesarios para el pago de la factura; **5.** En Mi Movistar los **CLIENTES** podrán conocer el periodo facturado, los servicios prestados, el valor de dichos servicios, la fecha de pago oportuno y en general toda la información contenida en una factura en papel; **6.** En caso de pérdida y/o sustracción de la contraseña, el **CLIENTE** cuenta con la posibilidad de solicitar una nueva a través de Mi Movistar, recibiendo vía correo electrónico una nueva contraseña de acceso; **7.** Con el registro que el **CLIENTE** efectúe del código de Usuario y contraseña, se entiende que acepta que los accesos y/o consultas realizadas se tomen en todo caso como válidas, y se entenderá que han sido cursadas por él produciendo plenos efectos jurídicos; **8.** La responsabilidad de mantener la confidencialidad de la contraseña recae directamente en el **CLIENTE**. En caso de pérdida, sustracción o cualquier hecho que le pudiera afectar, Movistar no será responsable.

Cláusula 7a.- AUSENCIA DE REPRESENTACIÓN: Ninguna de las Partes será agente, representante o mandatario de la otra parte, ni la representará de ninguna manera ante terceros, sin poder escrito y expreso que se le confiera para el efecto.

Cláusula 8a.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: En caso de incumplimiento de cualquiera de las Partes de las obligaciones contraídas y descritas en este documento, el Anexo, así como en las Solicitudes de Servicios, salvo por las causas que de acuerdo con la ley eximen de responsabilidad, la Parte cumplida tendrá derecho a dar por terminado el presente contrato. En este evento, la Parte cumplida comunicará por escrito a la otra su decisión y podrá exigirle la indemnización por los daños y perjuicios que el incumplimiento le llegare a ocasionar sin necesidad de reconvencción judicial, ni constitución en mora según sea el caso.

Cláusula 9a.- LIMITE A LA RESPONSABILIDAD: La responsabilidad de cualquiera de las Partes por concepto de daños y perjuicios efectivamente causados y penalidades, en su conjunto, está limitada al pago de un monto máximo equivalente a los últimos tres (3) cargos mensuales pagados por el **CLIENTE** al **OPERADOR**, contados a partir de la fecha en que ocurrió por primera vez o comenzó a ocurrir el evento de incumplimiento que generó el daño o perjuicio que deba ser reparado. Las partes no responderán por daños y/o perjuicios que no sean consecuencia directa e inmediata de sus incumplimientos, ni serán responsables por reclamaciones por concepto de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos o pérdida de ahorros.

Cláusula 10a.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: En caso de diferencia, disputa o controversia entre las Partes por razón o con ocasión del presente contrato y todos sus anexos, las partes buscarán de buena fe un arreglo directo. En consecuencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y la etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa culminará a los treinta (30) días siguientes a la fecha de su comienzo. Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá acudir a las instancias judiciales competentes.

Cláusula 11a.- CESIÓN: Las Partes no podrán ceder, total o parcialmente, el presente contrato y sus anexos, sin la autorización previa y expresa de la otra.

Cláusula 12a.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD: Toda información, que se entreguen las Partes, durante la negociación y ejecución del presente contrato será, por regla general, de carácter confidencial, salvo que sea calificada como pública por la parte que la entrega, en los términos de la ley. La información confidencial sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer, negociar y mantener el servicio contratado, quedándole prohibido a la parte que recibe la información compartirla con terceros. No se considera violación de la confidencialidad, entre otros: **12.1.-** Cuando la información suministrada deba ser entregada por orden de autoridad competente, en cuyo caso, deberá dejarse constancia expresa que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. **12.2.-** Cuando la información sea de conocimiento público por causas no imputables a la parte receptora de la información. La violación de la confidencialidad previamente demostrada y declarada por autoridad competente dará lugar a la indemnización correspondiente.

Cláusula 13a.- PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN: Toda propiedad industrial, intelectual, artística, y/o científica, incluyendo, pero sin limitarse a derechos, marcas, patentes, derechos de autor, invenciones y/o secretos industriales, en adelante Derechos de Propiedad Intelectual, se mantendrá de forma exclusiva en cabeza de cada parte, según corresponda. En consecuencia, ninguna de las partes bajo el presente contrato obtiene bajo ningún título, incluyendo, pero sin limitarse a, concesión, uso, usufructo, licencia, depósito, préstamo, alquiler ni propiedad alguna sobre los Derechos de Propiedad Intelectual. La entrega de Información (confidencial o no) no concede, ni expresa ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas comerciales, patentes, derechos de autor o de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual.

Cláusula 14a.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Adicional a la decisión unilateral de cualquiera de las Partes, el presente contrato podrá darse por terminado por las demás causas establecidas en las normas legales vigentes. **PARÁGRAFO.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DE SERVICIOS:** Si el **CLIENTE** da por terminado uno o varios servicios en forma anticipada a la vigencia inicialmente pactada en el FUN, deberá pagar al **OPERADOR** todos los valores que estén pendientes a la fecha de la terminación, así como el monto de los beneficios comerciales y/o subsidios negociados entre las partes (usados o no), de conformidad con lo establecido en el (los) FUN. El valor a pagar por cada línea o servicio terminado anticipadamente será proporcional al tiempo faltante para cumplir la vigencia inicialmente pactada.

Cláusula 15a.- 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 el **OPERADOR** y que puedan ser consultadas por éste; (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 al **OPERADOR** y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de infringir cualquiera de las anteriores declaraciones. El **CLIENTE** se obliga con el **OPERADOR** 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 el **OPERADOR**, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta al **OPERADOR** para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el **CLIENTE**.

Cláusula 16a.- MODIFICACIONES ESCRITAS: El presente Contrato, el (los) Anexos(s) sólo podrán modificarse mediante mutuo acuerdo escrito firmado por las partes, sin dicha formalidad se reputarán inexistentes.

ANEXO DE CONDICIONES DE LAS SOLUCIONES DIGITALES, COMUNICACIONES, SERVICIOS MÓVILES Y SERVICIOS CONEXOS

1. DESCRIPCIÓN Y OBJETO DEL SERVICIO.

El objeto del presente Anexo es regular la prestación de las Soluciones Digitales, Comunicaciones, Valor Agregado y Servicios Conexos por parte del **OPERADOR** al **CLIENTE** de conformidad con las condiciones establecidas en el Contrato, este Anexo, las Solicitudes de Servicio que se realicen y demás documentos, así como las normas legales vigentes que le sean aplicables.

1.1.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL OPERADOR.

1.1.1.- Prestar los servicios a aquellos equipos terminales del **CLIENTE** que se encuentren dentro de las áreas de cubrimiento de la red de telecomunicaciones del **OPERADOR**. **1.1.2.-** Prestar estos servicios en la forma más eficiente de conformidad con las capacidades técnicas, pudiendo tomar las medidas que a su juicio considere necesarias y convenientes para ello. En todo caso el **CLIENTE** acepta que, sin responsabilidad para el **OPERADOR**, el Servicio podrá dejar de prestarse temporalmente por circunstancias fortuitas, ser interrumpido o suspendido por modificaciones de equipamiento, trabajos de ingeniería o cualquier trabajo de reparación o actividades similares, necesarias a juicio del **OPERADOR** para su correcto o mejor funcionamiento, informados al **CLIENTE**, y resultar afectado por fallas presentadas en los equipos de propiedad y/o sistemas operados por el **CLIENTE** o por fallas o cortes de energía en las instalaciones de éste o por limitaciones de capacidad o defectos presentados en cualquiera de las redes de telecomunicaciones públicas o privadas interconectadas con las del **OPERADOR**.

1.2.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CLIENTE.

1.2.1.- Notificar al **OPERADOR** por correo electrónico clientescorp@telefonica.com.co ó #600 por medio del contacto autorizado la pérdida o hurto de la(s) tarjeta(s) SIM y/o del(os) equipo(s) Terminal (es). Efectuada dicha notificación, el **OPERADOR** cesará el servicio hasta que el **CLIENTE** le notifique que dispone de una tarjeta SIM y/o del equipo terminal, según el caso. Durante la cesación del servicio, el **CLIENTE** pagará al **OPERADOR** el valor del cargo básico del plan y los demás servicios a los cuales se encuentre inscrito o la tarifa vigente para tal evento en caso de existir para el respectivo plan tarifario. **1.2.2.-** Responder por los consumos y perjuicios que se llegaren a causar al **OPERADOR** y a terceros, por actuaciones ilícitas o fraudulentas, en relación con

equipos terminales y/o las tarjetas SIM no autenticables cuya conexión haya solicitado. **1.2.3.-** No modificar, alterar o cambiar las características técnicas del equipo terminal o de la tarjeta SIM, ni activar equipos no homologados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) o terminales reportados en las bases de datos como extraviados o hurtados. **1.2.4.-** Responder por la utilización o aplicaciones que dé a la capacidad asignada o a cualquier medio soporte, así como por los fraudes o actos indebidos que ocurran por su culpa o dolo respecto a la utilización de los servicios contratados.

2. CUPO DE CRÉDITO.

El OPERADOR podrá otorgar al CLIENTE un cupo contra el cual éste podrá utilizar el servicio. El CLIENTE, en todo caso, cancelará los valores de cualquier consumo efectuado que haya excedido dicho cupo. El OPERADOR podrá suspender el servicio indefinidamente mientras el CLIENTE paga o garantiza a satisfacción del OPERADOR las sumas adeudadas.

3. DESCRIPCIÓN Y TARIFAS DEL SERVICIO.

Las partes acuerdan, que el OPERADOR podrá modificar mensual o anualmente las tarifas siempre que dicha alza no supere el incremento del Índice de Precios al Consumidor del año inmediatamente anterior más 10 puntos porcentuales. En todo caso el OPERADOR comunicará previamente al CLIENTE el incremento a realizar. Los planes corporativos o empresariales contratados por el CLIENTE y su vigencia para cada línea celular serán los indicados en la respectiva orden de servicio (FUN). Las modificaciones de los planes serán realizadas mediante suscripción de una nueva orden de servicio FUN o mediante solicitud a través de los canales de atención señalados en la cláusula **ESQUEMAS DE ATENCIÓN, RECLAMACIONES Y SOLICITUDES**. Las partes acuerdan, y así lo acepta el CLIENTE que se cobrará reconexión del servicio en el momento en que se realice el pago de la cartera pendiente, este cobro es por abonado.

3.1.- BENEFICIOS. Los beneficios o descuentos comerciales, otorgados por el OPERADOR al CLIENTE, los cuales se verán reflejados en el respectivo FUN, tendrán la vigencia pactada en dicho documento. En caso de que el CLIENTE incumpla el contrato o solicite la modificación de las condiciones inicialmente pactadas, perderá dichos beneficios y deberá cancelar al OPERADOR lo estipulado sobre **TERMINACIÓN ANTICIPADA DE SERVICIOS** de la cláusula **TERMINACIÓN DEL CONTRATO** del presente documento.

3.2.- DESCRIPCIÓN DE LOS PLANES DE VOZ. La solución de servicios de comunicación móvil se enmarca en planes corporativos: a) por minutos incluidos a todo destino (valor de minuto igual a cualquier destino de la llamada móvil) o b) por destino (bolsa en la que el valor del minuto es diferente cuando el destino de la llamada es un abonado Movistar y abonados fijos, a cuando la llamada es a otros operadores móviles). Los servicios se facturarán y descontarán por minuto o fracción y contarán con un cargo básico fijo mensual. Los servicios de voz se enmarcarán bajo la siguiente figura, así: (i) Holding I: En este tipo de vinculación las líneas se activan bajo el Nit. del CLIENTE y quedarán a nombre de éste, quien será el responsable del pago de la factura. La factura llegará agrupada por número de cuenta y éste estará asignado al Nit. de la entidad. La prestación del servicio de Telefonía Móvil Celular y Valor agregado Móvil se rige por el Contrato Marco de Servicio Integral de Telecomunicaciones y Servicios Conexos, el presente Anexo y el FUN. (ii) Holding II: En este tipo de vinculación las líneas se activan a nombre de la persona natural con la que se hubiere suscrito el respectivo Contrato de Prestación de Servicio de Telecomunicaciones CCU y la persona jurídica con la que se hubiere realizado este negocio, se hace responsable por el pago total o parcial de los planes o servicio, según se hubiera pactado en la negociación y en el contrato correspondiente. Los minutos o valores no consumidos de cada plan no son acumulables de mes a mes. Los planes que presenta el OPERADOR al CLIENTE garantizan comunicación de la siguiente manera: (i) Comunicación ilimitada sin costo para todas las líneas que estén dentro de la misma cuenta del CLIENTE y entre las líneas de otros Nits que hagan parte del Grupo del CLIENTE siempre y cuando estas líneas sean Holding I. (ii) Comunicación con Control. Las líneas con control se podrán recargar únicamente por medio de tarjetas prepago y se consumirán a precios de tarifas prepago.

3.2.1.- Condiciones de los planes con voz ilimitada, a todo destino o planes con minutos ilimitados a Movistar según escogencia hecha por el CLIENTE: (i): Los planes de voz ilimitada a todo destino o planes con minutos ilimitados a Movistar, son planes habilitados exclusivamente para suplir necesidades de consumo del CLIENTE. Están disponibles para uso empresarial o corporativo, con las limitaciones y condiciones que se señalan en el presente numeral. (ii): Teniendo en cuenta que el OPERADOR debe evitar situaciones de fraude y de reventa no autorizada de los servicios, tiene una política para verificar que sobre los planes autorizados no se configuran las características de *Cliente clasificado con Perfil Saliente* (registrado en el sistema de activaciones con llamadas salientes a 200 o más destinos diferentes, y/o menos de 50 minutos entrantes en el mismo periodo o valorados como tal desde el área de crédito y calidad), las partes acuerdan que el CLIENTE podrá marcar hasta a 199 destinos diferentes o

móviles durante su periodo de facturación, y/o deberá recibir cuando menos 50 minutos entrantes durante el mismo periodo. De presentarse tal situación, es decir, la de que el CLIENTE sea registrado como *Cliente clasificado con Perfil Saliente*, las partes acuerdan desde ya que el OPERADOR cambie al CLIENTE a un plan de características similares.

3.3.- DESCRIPCIÓN DE LOS PLANES DE DATOS. El OPERADOR ofrece tecnología 3G y 4G LTE, la opción de control para los planes de datos no está inmersa en cada uno de ellos y su aplicación será definida conforme a la oferta comercial presentada y aceptada por el CLIENTE. El servicio 4G LTE de internet móvil de alta velocidad está sujeto a la cobertura de la red 4G LTE, cobertura que permite una velocidad de descarga de hasta 15Mbps, sin embargo, no existen mínimos ni máximos de velocidad garantizados localmente, ni usando el servicio de roaming internacional de datos. Para el caso de velocidad de subida será máximo 1Mbps. 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 U sim. Este servicio puede ser activado en terminales no adquiridos en la compañía, sin embargo, la compañía no garantiza el óptimo funcionamiento de estos equipos dentro de su red 4G LTE, 3.5 G y su red 2.5 G GPRS/EDGE. En lugares sin cobertura 4G LTE, los equipos se conectarán a nuestra red 3.5, 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 6Mbps, 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 OPERADOR se hace responsable de la correcta navegación en Internet, pero no se hace responsable de las aplicaciones, su funcionamiento ni de los servicios prestados por medio de las mismas.

3.4.- PLANES DE DATOS VERTICALES. El OPERADOR ofrece el servicio de transmisión inalámbrica de datos que permite la conectividad y la transmisión de datos para aplicaciones verticales con la posibilidad de controlar el tráfico únicamente por los APNs (Access Point Name -Punto de acceso para tráfico de datos) que el CLIENTE necesite y controlar los costos de consumos adicionales.

3.4.1.- PLANES DE DATOS VERTICALES ABIERTOS. (i) Planes con un cargo básico definido de acuerdo con la capacidad del plan y cobro de Kb por consumo adicional al incluido en el plan. (ii) Todos los planes Incluyen únicamente los APN dedicados para verticales, si el CLIENTE requiere el APN de Internet, WAP o MMS, lo deberá especificar en el FUN. **3.4.2.- PLANES DE DATOS VERTICALES CONTROLADOS.** (i) Planes que restringen el consumo de datos, generando solo el cobro del cargo básico definido de acuerdo con la capacidad del plan. (ii) Todos los planes Incluyen únicamente los APN dedicados para verticales, si el Cliente requiere el APN de Internet, WAP o MMS, lo deberá especificar en el FUN. **3.4.3.- BOLSAS DE DATOS VERTICALES.** (i) No permiten voz ni sms. (ii) La consulta de tasación debe hacerse por servicio en línea consultando cada abonado, se enviará un reporte de tasación semanal al Cliente. (iii) Los cambios de plan a estas bolsas están sujetos a la capacidad operativa de transacciones de la plataforma del OPERADOR.

3.5.- SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL. El CLIENTE acepta expresamente la activación del servicio de Roaming Internacional de Datos al contratar los planes que incluyen este servicio, el cual incluye 500Mb por día en Alemania, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Guatemala, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Israel, Italia, Japón, Malta, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Checa, Singapur, Suiza, Turquía, Uruguay y Venezuela. En otros países contará con una capacidad de 30 Mb por día. Una vez el cliente alcance las capacidades definidas, podrá seguir usando chat de WhatsApp a una velocidad de hasta 48 kbps. La capacidad se restablecerá cada 24 horas contadas desde el primer consumo del día, en la red del país destino. La capacidad del paquete se restablecerá cada 24 horas contadas desde el primer consumo del día, en la red del país destino. El valor de Roaming Datos se encuentra incluido en el cargo básico mensual, sin importar la cantidad de días que use el servicio. Las llamadas de voz y los SMS en Roaming, no están incluidos dentro de este cargo, se cobran a la tarifa vigente publicada en www.movistar.co El valor del paquete incluye IVA del 19%. De acuerdo con lo establecido por la Ley 1819 de 2017 (Reforma Tributaria), los consumos de datos realizados en Colombia y/o en Roaming Internacional que superen 1,5 UVT (\$47.789 año 2017) en el periodo de facturación, estarán sujetos a Impuesto Nacional al Consumo a la tarifa del 4%.

3.6.- SERVICIO DE MENSAJERÍA EMPRESARIAL - MEPE. El servicio de transmisión de mensajes de texto MEPE permite envío masivo de mensajes desde un servidor WEB del OPERADOR a líneas celulares a través de su red. Los planes MEPE pueden ser mensajes con destino solo a la red del OPERADOR (On Net que permite enviar y recibir mensajes), o solo envío de mensajes a otros operadores (Multidestino). El OPERADOR prestará el servicio MEPE en las

siguientes condiciones: **3.6.1.- Uso de códigos cortos asignados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC):** Todos los mensajes SMS enviados a través de la herramienta WEB utilizarán única y exclusivamente códigos cortos asignados al OPERADOR por la CRC. **3.6.2.- Acceso portal WEB:** el CLIENTE podrá usar el servicio MEPE a través del servidor web del OPERADOR, para que desde éste servidor se originen los mensajes corporativos enviados por el CLIENTE. Para el envío de mensajes, el CLIENTE debe tener su propio servicio de acceso a Internet, ingresar el nombre y contraseña que le asigna el OPERADOR y digitar el mensaje o mensajes a los usuarios corporativos o cargar de una lista que previamente el CLIENTE elabora. Para enviar los mensajes a esos números celulares, el CLIENTE se compromete a tener la autorización previa y expresa de los titulares y/o usuarios de dichos números celulares para el envío de los mensajes institucionales, comerciales y/o publicitarios, y a no enviar mensajes a aquellos usuarios que se encuentren inscritos ante la CRC en el Registro de Números Excluidos (RNE). **3.6.3.- Otra forma de conexión:** El CLIENTE también podrá usar el servicio MEPE a través de una VPN utilizando el protocolo SMPP (Short message peer-to-peer protocol). **3.6.4.- Condiciones técnicas para la recepción del mensaje:** Contar con equipos terminales homologados por la CRC y ubicados en área con cobertura digital. **3.6.5.- La opción de control para los planes de MEPE no está incluida:** Lo anterior significa que el envío de mensajes no se encuentra limitado, en consecuencia, el cobro de los mensajes adicionales a los contratados, será el definido en la oferta comercial negociada con el CLIENTE y aceptada por este último. **3.6.6.- Autorización:** Este contrato en ningún caso autoriza envío de mensajes en forma distinta a la permitida en el presente documento.

3.7.- SERVICIO TEAM TALK. Servicio (aplicación) de comunicación inmediata e ilimitada, que permite comunicación uno a uno y/o de forma grupal. Hace parte del segmento de Push To Talk (PTT), con unas características superiores que la convierten en PoC (Push to talk over celular), que opera sobre la red de datos del OPERADOR. El servicio permite: (i) Llamadas uno a uno y grupales: Llamadas PTT a contactos individuales y en grupo de forma simultánea con solo oprimir un botón de forma ilimitada. (ii) Cobertura: Redes móviles 3G y 4G de Movistar y/o mediante conexión Wi Fi. (iii) Seguridad en la llamada: Las comunicaciones son encriptadas con cifrado AES 256, el cual permite seguridad en la comunicación. (iv) Comunicación global: Teniendo contratado el servicio, se puede conectar desde cualquier parte del mundo siempre y cuando se cuente con Roaming de datos de Movistar y/o mediante una conexión Wi Fi. (v) El servicio opera con equipos certificados por el OPERADOR para el uso de la aplicación. No se garantiza el correcto funcionamiento sobre otros equipos.

3.8.- SERVICIO DE SEGURIDAD MÓVIL EMPRESARIAL (SMDM). Para los planes que cuentan con el servicio de Seguridad Móvil Empresarial (SMDM): (i) El Servicio tiene como finalidad proveer a las empresas la posibilidad de gestionar y controlar los dispositivos móviles empresariales. Este proporciona seguridad, monitoreo, ubicación, sincronización, contenedor de aplicaciones, borrado de información en caso de pérdida o robo y configuración Wi-Fi, correo electrónico y código de acceso de forma remota. (ii) El Servicio opera bajo la modalidad AUTOGESTIONADO. Lo anterior significa que El CLIENTE podrá acceder a la consola web del servicio Seguridad Móvil Empresarial que está adaptada para que pueda realizar su propia gestión de configuración y control. (iii) El OPERADOR suministrará al CLIENTE, una única capacitación en el uso del servicio con una duración de hasta 3 horas, por medio de una herramienta de conferencia en línea. En caso de requerir una capacitación extra tendrá un costo adicional al valor pactado en el plan. (iv) El OPERADOR garantiza que el soporte del servicio Seguridad Móvil Empresarial se prestará para los casos creados sobre incidencias de funcionamiento en la consola más no sobre procesos de configuración, gestión del servicio o políticas de seguridad que el CLIENTE desee implementar. (v) Las fallas del servicio por hechos atribuibles al CLIENTE, no darán derecho a descuentos por indisponibilidad. Así mismo los mantenimientos preventivos o correctivos programados no son motivo para la aplicación de los respectivos SLA's (vi) **Uso del software licenciado:** El OPERADOR declara que el software utilizado para la prestación de los Servicios que se utilizan es de propiedad del OPERADOR o de sus proveedores o ha sido licenciado a éste o éstos por sus propietarios. En el evento que el OPERADOR decida suministrar software de su propiedad, de sus proveedores o de terceros licenciantes, para darle cumplimiento a las obligaciones derivadas del presente Anexo, se entenderá que dicho software es licenciado al CLIENTE en virtud de este Anexo, y sólo durante la vigencia del mismo, sometiéndose el CLIENTE a los términos del licenciamiento otorgado al OPERADOR y/o las condiciones de uso que el OPERADOR tenga en el momento. (vii) Algunas funcionalidades de Seguridad Móvil Empresarial están sujetas a compatibilidad con la marca y versión del sistema operativo de los equipos.

3.9.- SERVICIO COMUNIDAD DE DATOS MOVISTAR. Para los planes que cuentan con el servicio de Comunidad de datos Movistar: (i) El servicio permite

compartir capacidad de navegación (datos) desde la línea móvil con distintas líneas móviles Movistar en dispositivos como tabletas, Smartphone, y computadores personales. (ii) Para poder compartir los datos, el usuario de la línea que los comparte deberá suscribirse a este servicio a través del sitio web Mi Movistar. (iii) La cantidad máxima de suscripciones es 2 líneas y dependerá de la capacidad del plan de datos de la línea que comparte. (iv) Movimientos tales como inscripción de líneas, cancelaciones, modificaciones podrán tener un costo que será informado al momento de efectuar los cambios. (v) Todos los costos generados por uso de este servicio serán siempre facturados al CLIENTE. (vi) El CLIENTE podrá realizar en cualquier momento distribuciones de su saldo de datos a las líneas inscritas a través del sitio web Mi Movistar - opción datos compartidos, así: (a) de manera puntual e inmediata por una sola vez en el mes (b) de forma recurrente a partir del día siguiente a la fecha de cada corte mensual de la línea que comparte.

3.10.- SERVICIO DISCO VIRTUAL (MOVISTAR CLOUD). Es un servicio de almacenamiento en la nube que permite guardar copias de seguridad de contenidos. El CLIENTE podrá guardar contactos, calendarios, fotos, videos, archivos, música y otros contenidos en la nube y acceder a ellos cuando lo desee desde su smartphone, computadora o tablet de forma fácil y segura. (i) para el correcto funcionamiento del servicio, será necesario instalar la aplicación en cada uno de los dispositivos desde los que el CLIENTE desee sincronizar y/o compartir archivos, eximiéndose el operador de responsabilidad por las instalaciones realizadas por el CLIENTE del servicio sin consentimiento del propietario del dispositivo. (ii) el CLIENTE es el único responsable de cómo se configuran los dispositivos donde se instalará el servicio y como consecuencia, del procesamiento de los datos. Movistar Cloud solo implementa automáticamente la configuración y las instrucciones proporcionadas por el CLIENTE. (iii) en el caso de que un CLIENTE cambie de plan a uno que no tenga incluido el servicio de Movistar Cloud, el servicio será cancelado de manera inmediata y el CLIENTE tendrá 30 días para realizar copia de la información, pasado este tiempo se desactivará el acceso a la cuenta y su configuración, así como eliminados los archivos y resto de información almacenada por el servicio. (iv) el CLIENTE es responsable de los dispositivos en los que se instale el servicio y de las autorizaciones y consentimientos que para ello sean precisos, así como del uso y custodia de las contraseñas de acceso, comprometiéndose a guardar en secreto las mismas y no compartirlas con terceros. El OPERADOR no será responsable de cualquier daño o reclamación derivado del uso no autorizado de dichas claves. (v) la información que el servicio recibe desde los dispositivos donde está instalado el software de Movistar Cloud es responsabilidad de los usuarios, quienes son los únicos propietarios de esta información. (vi) el CLIENTE autoriza al OPERADOR, de forma no exclusiva, a almacenar el citado contenido en los servidores de Movistar Cloud para los fines recogidos en el servicio.

3.11.- SERVICIO SMART M2M. Smart M2M es una solución de conectividad gestionada, ofreciendo un completo control y gestión de las líneas M2M y su conectividad a través de un portal WEB y/o uso de APIs desde los sistemas del CLIENTE. Soporta conectividad de los servicios básicos: datos, SMS y voz (SMS y voz solamente entre líneas del mismo servicio), proporciona un portal web global para acceder a toda la funcionalidades: Inventario de SIMs, supervisión básica de la red, alarmas, control de consumo y gasto de líneas, pre-facturas, creación de usuarios de administración y otros roles, informes, consulta de operaciones masivas, APIs para autogestión, localización de SIMs para conocer la celda donde una suscripción se inició o finalizado una conexión de datos en la red móvil, permite el envío de SMS desde aplicaciones o Smart Center a suscripciones M2M y otras suscripciones móviles mediante un número corto asignado al cliente, que se usará para la tarificación de dichos mensajes. El componente físico para las comunicaciones Smart M2M se proporciona con las tarjetas SIMs de funcionamiento exclusivo en la plataforma. El CLIENTE deberá proporcionar la información para la configuración del APN que le permita la conexión a sus servicios. El CLIENTE tiene un periodo mínimo de 2 meses para la activación y puesta en operación de las simcard con los planes contratados. Los dispositivos del CLIENTE deberán cumplir los requisitos definidos por el OPERADOR para su conexión a la red móvil. El CLIENTE tiene la obligación de adelantar frente a sus dispositivos el proceso de homologación establecido en las normas legales vigentes para poder conectarse a la red del OPERADOR, si éstos no son suministrados por el mismo. El OPERADOR podrá suspender el servicio en caso de encontrar que el dispositivo se comporta de forma agresiva para la red y para el servicio de otros clientes. Por tanto, como parte del proceso de homologación se han definido unos requerimientos básicos que han de cumplir los dispositivos: (i) Conformidad con las especificaciones 3GPP para comunicaciones celulares. (ii) Certificados por organismos de certificación: GCF y/o PTCRB. (iii) Gestión adecuada de política de reintentos. Evitar algoritmos agresivos de reintentos. (iv) Evitar comportamientos síncronos entre el dispositivo y las aplicaciones. El OPERADOR podrá, bajo su exclusivo criterio y

mediante notificación previa al **CLIENTE**, cambiar o actualizar sus instalaciones o las operaciones, equipamiento, software, procedimientos o servicios del **OPERADOR**, siempre que dicho cambio o actualización no tenga como resultado la degradación de los Servicios prestados al **CLIENTE**. El **OPERADOR** no será responsable ante el **CLIENTE** si estas modificaciones, cambios o actualizaciones requieren cambios, actualizaciones o modificaciones de los Dispositivos M2M, otros dispositivos o productos, accesorios, sistemas o procedimientos. El **OPERADOR** será responsable de la reparación de averías, anomalías o errores técnicos del Servicio, excepto si estos resultan de una manipulación ilegal o no autorizada del Servicio por parte del **CLIENTE**. El **OPERADOR** tendrá el derecho, a su discreción y actuando razonablemente, a (i) añadir, modificar o suprimir territorios en los que vaya a haber roaming disponible, (ii) sustituir los Socios de Roaming, y/o (iii) traspasar los incrementos de costes aplicables de los Servicios Smart M2M de Telefónica al **CLIENTE** con relación a dichos cambios. El **OPERADOR** no será responsable por cualquier decisión de una autoridad reguladora competente que impida o imposibilite la prestación del servicio y que involucre al **OPERADOR** o alguna de las operadoras que intervengan en el servicio. El **OPERADOR** no será responsable ante el **CLIENTE** en lo relacionado con (i) cualquier reclamación o daño referente a la falta de cobertura o; (ii) cualquier rechazo, interrupción o cualquier otra limitación del Servicio mencionado anteriormente o (iii) fuerza mayor.

3.12.- APLICACIONES IOT M2M. Es un servicio integral que incluye el suministro de un Terminal ó Equipo Móvil en calidad de compraventa, el servicio de transmisión inalámbrica de datos a través de un plan de datos verticales, el servicio de acceso a una aplicación IOT M2M y el servicio de Soporte y Mantenimiento sobre la aplicación y la conectividad móvil, en las condiciones del Presente Contrato, el Formato de Solicitud de Servicios M2M, Acta de Inicio de Operación incluidas las Condiciones Especiales para la Aplicación M2M contratada y el Acta de Entrega del Equipo. Las aplicaciones IOT M2M son aplicaciones que permiten el intercambio de información entre máquinas remotas, permitiendo la generación de reportes. El **CLIENTE** reconoce y acepta que el servicio puede no estar disponible o llegar a ser indisponible debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico del sistema, ya sea programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable del **OPERADOR**. En consecuencia, el **OPERADOR** excluye expresamente cualquier término, condición o garantía, explícita o implícita, en relación con la disponibilidad, accesibilidad o funcionamiento del servicio, en la medida en que ello se deba a razones fuera del control del **OPERADOR**. **Equipos y Garantía:** Los equipos o terminales móviles para soluciones M2M se entregan a título de compraventa. El pago de los equipos se realizará de conformidad con lo señalado en la factura en la fecha indicada en la misma. El **OPERADOR** garantiza el correcto funcionamiento del equipo de acuerdo con sus especificaciones de fabricación, conforme a los términos y por el período otorgado por el fabricante del equipo.

Instalación: Los tiempos de instalación y activación del servicio cuentan a partir del momento en que se perfecciona el respectivo Contrato. Una vez finalizada la instalación y activación del servicio se firmará el acta de inicio de operación. Si pasados 5 días hábiles el **CLIENTE** no firma el acta de inicio, el **OPERADOR** dará el servicio por instalado y entregado a satisfacción total, teniendo el **OPERADOR** la potestad de iniciar facturación del mismo.

3.13.- NUMERACIÓN 1XY PARA SERVICIOS ESPECIALES Y NUMERACIÓN #ABB PARA SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA.

3.13.1.- NUMERACIÓN ESPECIAL 1XY. Permite la utilización de un único número corto de fácil recordación para el recibo de llamadas, de estructura 1XY, donde “X” y “Y” pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Esta numeración es de carácter nacional y de acceso universal. El cobro de las llamadas tanto para el **CLIENTE** como para quien genera la llamada, dependerá de la modalidad de 1XY aplicable conforme a la normatividad sobre la materia. El **OPERADOR** asignará un número dentro de los rangos autorizados y la Matriz de Numeración definida por la autoridad competente para las líneas 1XY, el cual puede ser modificado por el **OPERADOR** en el evento en que el Ministerio de Comunicaciones o la autoridad competente efectúe cambios al Plan Nacional de Numeración que haga necesaria dicha modificación. El **OPERADOR** se exime de toda responsabilidad en caso de presentarse fallas en el servicio o cumplimiento de lo estipulado en este contrato, atribuibles al **OPERADOR** local. **3.13.2.- NUMERACIÓN ABREVIADA #ABB.** Permite la utilización de un único número corto de fácil recordación para el recibo de llamadas, de estructura #ABB, donde “A” y “B” cada uno corresponde a un dígito entre 0 y 9 y el (#) es el símbolo “cuadrado”. El cobro de las llamadas tanto para quien genera la llamada como para el **CLIENTE** dependerá de lo acordado con el **CLIENTE**. El **OPERADOR** asignará un número dentro de los rangos autorizados en numeración #ABB de máximo disponibles del producto para el enrutamiento de sus llamadas, el cual

puede ser modificado por el **OPERADOR** en el evento en que el Ministerio de Comunicaciones o la autoridad competente efectúe cambios al Plan Nacional de Numeración que haga necesaria dicha modificación. El **OPERADOR** se exime de toda responsabilidad en caso de presentarse fallas en el servicio o cumplimiento de lo estipulado en este contrato, atribuibles al operador local.

3.14.- SOFTWARE AS A SERVICE -SAAS- SOFTWARE COMO UN SERVICIO. Software al cual puede acceder el **CLIENTE** a través de Internet. El **CLIENTE** adquiere el derecho al uso durante el período acordado y para el número de usuarios que sean contratados. Para el acceso al software el **CLIENTE** deberá aceptar previa y expresamente los términos y condiciones de uso que establezca el proveedor o desarrollador del programa, y suscribir el respectivo anexo del servicio en donde se establecen entre otros, el servicio contratado, las condiciones, características y usos del programa, el prestador del servicio, el alcance del derecho de uso, los requerimientos técnicos para el acceso y correcto funcionamiento, niveles de atención, tarifas, facturación, pago mensual o anual etc.

3.15.- PROTECCIÓN DE IMAGEN EN INTERNET. Protección de Imagen en Internet es un servicio de consultoría y asesoramiento de la imagen de una marca o del nombre de la empresa o negocio del **CLIENTE** en internet. Está dirigido a aquellos **CLIENTES** del segmento negocios que adquieran el servicio de internet Movistar. El servicio se presta con profesionales en marketing digital a través del teléfono o del correo electrónico y busca mantener o mejorar la buena reputación On Line del **CLIENTE** por medio de análisis y seguimiento de la presencia del **CLIENTE** en internet (Buscadores, Blogs y Redes Sociales de acceso público). Para la contratación del servicio el **CLIENTE** deberá suscribir el respectivo anexo del servicio en donde se establecen entre otros, el prestador del servicio, términos y condiciones, acceso, duración, características, formas y niveles de atención, tarifas, facturación, pago etc.

4.- POLÍTICA DE REPOSICIONES Y RENOVACIONES (R&R).

Las políticas son aplicables a todas las Reposiciones y/o Renovaciones, en adelante -R&R- de equipos asociadas a las solicitudes que realice el **CLIENTE** durante la vigencia de los servicios contratados. **Reposiciones:** Se refiere a los cambios de equipo que realice el **CLIENTE**, con ocasión de pérdida, robo o daño del equipo actual fuera de garantía. **Renovaciones:** Se refiere a los cambios de equipo que realice el **CLIENTE** cuando desea actualizar los equipos, por uno de más alta tecnología o más reciente en el mercado. **4.1.- Condiciones Generales:** a) El **CLIENTE** puede solicitar R&R mediante Orden de Servicio (FUN) o la solicitud a los canales de atención descritos en el numeral referente a **ESQUEMA DE ATENCIÓN, RECLAMACIONES Y SOLICITUDES**. b) El **OPERADOR** podrá otorgar beneficios comerciales sobre las R&R. En este evento, la duración del servicio será acordada por las partes y reflejada en el FUN y el **CLIENTE** entiende y acepta que no podrá cambiar las condiciones del plan vigente, salvo que pague la penalización equivalente al saldo del beneficio comercial o subsidio aplicado. c) Si una línea necesita R&R en un plazo inferior al inicialmente acordado, el precio del equipo se cobrará sin descuentos. d) En caso de generarse solicitud por robo o alguna causal señalada anteriormente antes de cumplir la duración inicialmente acordada, se aplicarían los valores estándar ofrecidos por el **OPERADOR** sin descuento. e) Los beneficios comerciales para las líneas que pertenezcan al plan corporativo no son acumulables anualmente. f) En todos los casos el **CLIENTE** acepta pagar el valor total del IVA del equipo que solicita en el proceso de Renovación o Reposición.

5.- ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS).

Tiene como propósito garantizar la funcionalidad de la solución y que el nivel del servicio ofrecido cumpla los requisitos demandados por el **CLIENTE**. El cumplimiento de estos requisitos se realizará de acuerdo con los siguientes apartados: **5.1.-** Definición de los parámetros del servicio que se deben medir y cumplir. **5.2.-** Los ANS aplican exclusivamente a los servicios y elementos gestionados y mantenidos por el **OPERADOR** independientemente de la tecnología utilizada para prestarlos. **5.3.-** El seguimiento de los ANS, así como el seguimiento del servicio, entre El **OPERADOR** y el **CLIENTE** se llevará a cabo de la siguiente forma: **5.3.1.-** Seguimiento y reporte trimestral de los indicadores de ANS por parte del **OPERADOR** para su revisión por parte del **CLIENTE**. **5.3.2.-** En cualquier caso, puede llevarse a cabo una reunión a petición de alguna de las partes. **5.3.3.-** Reporte estadístico, reporte de gestión, reporte de seguimiento de provisiones e incidencias, así como informes de disponibilidad que permitan al **CLIENTE** el seguimiento en la calidad del servicio ofrecido por el **OPERADOR**. El soporte se brindará en modalidad de 24 hrs x 7 días:

Parámetros medidos y reportados con periodicidad mensual	Producto	Tiempos Máximos
Activación	MEPE	6 días hábiles acceso WEB

		30 días integración tecnológica
Baja de servicio (días).	Todos los productos	Se debe reportar 30 días antes del corte
Disponibilidad mensual de la red del operador móvil	Todos los productos	Se cumplen tiempos definidos por el regulador
Disponibilidad de la red de datos	Todos los productos	De acuerdo con el diseño técnico definido
Instalación	Líneas 1xy y # ABB	20 días hábiles luego de la activación de la línea virtual o de facturación
Instalación	Aplicaciones M2M	Hasta 20 días ciudades principales o hasta 25 días en el resto del país

Firma: _____
 Nombre: _____
 Representante Legal

El OPERADOR cuenta con un centro de gestión 24 horas al día 7 días a la semana, en caso de presentarse situaciones en las cuales el CLIENTE necesite comunicarse con dicho centro, podrá realizarlo por medio de la línea de atención, por medio del contacto autorizado de la empresa o la Línea gratuita nacional #600.

6.- ESQUEMA DE ATENCIÓN, RECLAMACIONES Y SOLICITUDES.

EL OPERADOR cuenta con un centro de gestión 24 horas al día 7 días a la semana, el CLIENTE podrá comunicarse a través del contacto autorizado a los siguientes canales de atención:

#600	Escrito: clientescorp@telefonica.com
Inmediato	Recepción Automática con Número de Atención
Analista de Atención	Tiempo de Respuesta: 48 Horas Hábiles

La gestión del servicio estará a cargo del analista de servicio asignado al CLIENTE y se revisará mensualmente en reunión con el contacto autorizado del CLIENTE y el Ejecutivo de Cuenta del OPERADOR, aspectos tales como: **6.1.-** Atención de reclamaciones. **6.2.-** Novedades en las cuentas. **6.3.-** Renovaciones y reposiciones a domicilio. **6.4.-** Información de factura. **6.5.-** Servicio técnico a domicilio para el cual se debe diligenciar el documento anexo.

7.- CARTA DE INSTRUCCIONES PARA LLENAR LOS ESPACIOS EN BLANCO DEL PAGARÉ.

El CLIENTE, arriba identificado y representado legalmente en este acto por quien suscribe el presente documento, debidamente facultado por los estatutos sociales, manifiesta que autoriza expresa e irrevocablemente al OPERADOR para llenar los espacios en blanco del pagaré No. _____ suscrito, otorgado en su favor, el cual corresponde a la fecha de vencimiento, cuantía del capital y demás facultades conferidas a su favor en esta autorización. Los espacios en blanco podrán ser llenados por el OPERADOR en los siguientes eventos: **7.1.-** Cuando quiera que el CLIENTE no pague cualquiera de las sumas de dinero que deba, conjunta o separadamente con otra u otras personas al OPERADOR por cualquier concepto. **7.2.-** Si el CLIENTE es admitido en concurso de acreedores, proceso concordatario o liquidatorio. **7.3.-** Si el CLIENTE incurre en cesación de pagos o llegaren a ser embargados cualquiera de sus bienes. **7.4.-** Por la disolución del CLIENTE. El OPERADOR llenará los espacios en blanco de conformidad con las siguientes instrucciones: a) la fecha de vencimiento será la del día que se llenen los espacios en blanco; b) el valor del pagaré será igual al monto de todas las sumas de dinero que por cualquier concepto le esté adeudando el CLIENTE, separada o conjuntamente con otras personas, en la fecha en que se llenen los espacios en blanco, obligaciones que el CLIENTE asume y se compromete a pagar.

8.- PAGARÉ EN BLANCO.

De manera simultánea a la firma del presente documento, el CLIENTE deberá suscribir un pagaré a favor del OPERADOR, y sus espacios en blanco serán llenados por este último de acuerdo con la carta de instrucciones del numeral anterior y de conformidad con el artículo 622 del Código de Comercio.

9.- FIRMA.

En señal de que las partes libremente han pactado todas las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del negocio que se celebra a través del presente Contrato, las mismas acuerdan además que el presente instrumento se perfecciona tan solo con la firma del CLIENTE.

Para constancia, se firma en la ciudad de Bogotá D.C. a los ____ días del mes de _____ del año 201__, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

POR EL CLIENTE,