



**CONTRATO ÚNICO DE
SERVICIOS MÓVILES 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 \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del momento de su activación.

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

EL SERVICIO

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

Telefonía móvil ☐ Internet ☐ Mensajes de texto (SMS) ☐

Otros Servicios _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.

CONDICIONES COMERCIALES

Tu plan incluye:

Voz Controlada ☐ Voz Abierta ☐ Internet móvil ☐

Código oferta	Cargo Básico	Cantidad Líneas	Nombre Oferta
	\$		

Total cargo básico mensual	\$
-----------------------------------	----

Minuto o segundo adicional (Si aplica)	\$
SMS adicional (Si aplica)	\$
KB adicional (Si aplica)	\$
Servicios adicionales - Para más detalle de tu oferta ingresa a www.movistar.co	Valor
	\$
	\$
	\$
	\$
Otros	\$

Mensualidad Total (incluidos + adicionales)	\$
--	----

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país donde viaje. Actívalo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. 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. Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos.

* Espacio diligenciado por el usuario

LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET
NOMBRE / RAZÓN SOCIAL
D. IDENTIDAD / NIT
E - MAIL
DIRECCIÓN
MUNICIPIO

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por 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. 5) Avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) Usar equipos homologados. 7) Abstenerse de usar equipos hurtados. 8) Hacer uso adecuado de su derecho de presentar PQR. 9) Actuar de buena fe.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de obligaciones.

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

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: **www.movistar.co/indicadoresdecualidad**

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: **www.movistar.co/coberturaycalidad**

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

CESIÓN

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

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente.

SUSPENSIÓN

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. Para esto, debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo **3** días hábiles antes del corte de facturación, es decir, el día ____de cada mes. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo **5** días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con **3** días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con **20** días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y 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.

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 presta 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 que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado.

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

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:

<http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp>

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora máximo **1** día.

**LARGA DISTANCIA
MULTIACCESO Y PRESUSCRIPCIÓN**

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.

**RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL DEBE SER
REGISTRADO CON SU OPERADOR**

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

1 Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, red social, 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 SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

Suspensión del contrato por: No pago de 1 factura. **Suspensión y terminación** por: Vencimiento del plazo o de sus prorrogas; Incumplimiento de sus obligaciones incluyendo el no pago de 2 facturas consecutivas, y de las relacionadas con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo; Fuerza mayor/caso fortuito; Uso inadecuado de la red o del servicio; Usar equipos que no cumplan con las normas técnicas o las condiciones de homologación que determine la autoridad competente, o terminales alterados; Realizar métodos de comunicación no autorizados o alterar las condiciones de prestación del servicio; Para prevención y control de fraude o conductas irregulares; No viabilidad técnica o económica para prestar el servicio; Irregularidades en los documentos suministrados. **Las tarifas** podrán incrementarse mensual o anualmente sin superar el cincuenta por ciento (50%) de la tarifa antes del incremento, más un porcentaje igual al Índice de Precios al Consumidor del año anterior. Se podrán modificar excediendo dicho límite, y en este caso el usuario podrá terminar el contrato dentro de los 30 días siguientes al incremento. **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, y no por lucro cesante ni daño indirecto salvo en los eventos que por ley o regulación no se pueda excluir o limitar la responsabilidad. Esto no conlleva renuncia a derechos legales o contractuales del usuario. **En caso de suspensión del servicio** pagará cargo de reconexión y en todos los casos los servicios que pueda usar durante la suspensión. **Roaming.** Movistar presta el servicio de roaming internacional de datos por tarifa fija. Le informaremos vía SMS dicho uso y el valor de la tarifa. **Información.** El titular autoriza recibir (o a través del contacto autorizado) información y notificaciones de sus servicios, vía WhatsApp.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

C.C. /CE

ANEXO AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES Y A LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MÓVIL PREPAGO

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

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

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

Acceso a Contenidos Ilícitos. El CLIENTE deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c) Alojar 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.