



Colombia Telecomunicaciones S.A ESP
NIT. 830.122.566-1

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, por el que pagará mínimo mensualmente \$17883. Este contrato tendrá vigencia de 12 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 ☒

Otros Servicios _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado. El servicio se activará a más tardar el día 30/03/2017.

CONDICIONES COMERCIALES

Voz y SMS - Condiciones del Plan

Descripción: PLAN CONTROL MINUTOS-TO

Voz Controlada ☒ Voz Abierta ☐

Código Plan	Cargo Básico	Min Inc.	Valor Minuto			Can. Lin	Valor
			M	F	O		
TO	19930	150	119	119	119	1	19930

Minuto o Segundo adicional (Si aplica) 228

SMS adicional (Si aplica) 107

Internet móvil Capacidad Máxima _ GB

Código Plan	Cargo Básico	GB Incluida	Valor KB	Cantidad Líneas	Valor

KB adicional(Si aplica)

Servicios adicionales: Valor 0

MENSUALIDAD TOTAL 19930

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a 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. **Cobramos 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.

* Espacio diligenciado por el usuario.

LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET

3172191841

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL LUIS ALEJANDRO DUARTE MARTINEZ

D. IDENTIDAD / NIT 91294629

E-MAIL ladm4@hotmail.com

DIRECCIÓN KR 7 # 42-41 apar 305 brr alfonso lopez Ninguna

MUNICIPIO BUCARAMANGA

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.

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 COMPENSACIONES

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirá mes a mes, a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos o segundos que recibirá por las llamadas caídas. 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.

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 **1** 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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos.

CC/CE

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, remplazando "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.siest.gov.co/siest/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 3 días.

LARGA DISTANCIA MULTIACCESO

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique por el mecanismo de multiacceso marcando 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, redes sociales, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días. Para presentar una queja puede enviar un SMS con la palabra "QUEJA" al número 85432.
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 inicial o del periodo del plan tarifario que es de **3** meses; Incumplimiento de sus obligaciones incluidas 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, no respondemos por lucro cesante, daños indirectos, incidentales o consecuenciales. **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.

ENVIE UN SMS GRATUITO CON LA PALABRA "CONTRATO" O "CONTRATO DIGITAL" PARA RECIBIR UNA COPIA FÍSICA O ELECTRÓNICA DE ESTE DOCUMENTO AL 85432

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido
CC/CE