

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Móviles

Partes: **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Telefónica)**, con domicilio principal en Bogotá, D.C. y la persona natural o jurídica identificada como **Usuario que suscribió el servicio**, domiciliado según indicó en la solicitud de servicio o medio empleado para la celebración del contrato o su modificación.

Primera. Servicios contratados, precio y forma de pago.- **Telefónica** prestará al **Usuario que suscribió el servicio**, en las condiciones establecidas en las concesiones a ella otorgadas o en los respectivos títulos habilitantes, los servicios de telecomunicaciones y los demás servicios especiales, complementarios y suplementarios señalados en el anverso de este documento, y los que posteriormente acuerden, (en adelante, el contrato). El **Usuario que suscribió el servicio**, como contraprestación pagará en forma vencida o anticipada según lo disponga **Telefónica**, las tarifas vigentes de los servicios prestados, de los conceptos facturados por anticipado como el cargo fijo y de los demás servicios que sean cobrados, trasladados o facturados a **Telefónica** por los proveedores de estos servicios, tales como llamadas de larga distancia internacional, valores adicionales por roaming internacional antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, en los lugares allí indicados. El periodo de facturación será de máximo un (1) mes calendario y su vencimiento será el señalado en la primera factura; **Telefónica** podrá modificar tal vencimiento sin previo aviso. El pago se podrá hacer por los medios que las normas vigentes y la tecnología permitan y sean adoptados por **Telefónica**. En caso de mora en el pago, el **Usuario que suscribió el servicio** reconocerá y pagará a **Telefónica** intereses de mora liquidados sobre la suma de dinero insoluto a la tasa máxima permitida por la ley y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial. La prestación de los servicios comprende la conexión, según el caso, del equipo terminal y/o de la tarjeta SIM o USIM (dependiendo del servicio contratado según aplique, en adelante SIM), del **Usuario que suscribió el servicio** al sistema de **Telefónica**. Igualmente, a través del presente contrato, **Telefónica** podrá ofrecer servicios empaquetados, en cuyo caso se obliga a: (i) facturar todos los servicios asociados a los servicios empaquetados contratados y (ii) ser el vocero para efectos de la recepción y traslado de las PQR, cuando a ello haya lugar. Por su parte, el **Usuario que suscribió el servicio** entiende que el empaquetamiento implica unas condiciones y descuentos que se modifican si solicita la modificación del paquete adquirido; y que si por alguna razón no es posible prestar la totalidad de los servicios empaquetados, deberá escoger si continúa con los servicios que se puedan prestar a las tarifas que señale **Telefónica**, o resolver el contrato. **Imputación del pago:** Los valores recibidos de parte del usuario serán imputados en el siguiente orden: i) al pago de los servicios de telecomunicaciones; ii) al pago del equipo incluido en la factura; iii) a otros conceptos. Los mayores pagos serán imputados a cuotas del equipo facturado.

Segunda. Planes tarifarios.- Los planes tarifarios ofrecidos por **Telefónica** son integrales, es decir, forman parte de ellos las tarifas, los servicios suplementarios, especiales y complementarios y todas aquellas características registradas en la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para cada uno de ellos. La vigencia del Plan tarifario será de tres (3) meses a menos que se pacte otra duración por las Partes para el contrato o alguno de los servicios, sin perjuicio de la facultad de modificación de las tarifas de conformidad con lo previsto en este contrato. Las tarifas para iniciar la prestación del servicio, son las señaladas en la solicitud de servicio o medio empleado para la celebración del contrato.

Tercera. Mecanismos de atención al usuario.- Son las oficinas físicas, las oficinas virtuales (página web www.movistar.co y red social), la línea gratuita de atención al usuario, y el código 85432 (para servicios móviles).

Cuarta. Derechos de las Partes.- El **Usuario que suscribió el servicio** tiene derecho: (i) A la prestación de un servicio en forma continua y eficiente con sujeción a los niveles de calidad fijados por la normatividad aplicable. (ii) A tener acceso por los medios previstos por la normatividad vigente a la información de sus consumos, (iii) A que se le facture oportunamente. (iv) A conocer el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, las modificaciones al mismo, y a que se le entregue una copia cuando así lo solicite. La entrega podrá hacerse por cualquier medio que la ciencia y la tecnología hagan disponible y conforme a la normatividad aplicable sobre la materia. (v). A solicitar la suspensión temporal del servicio en las condiciones definidas en este contrato y la regulación vigente. (vi) Al restablecimiento del servicio, en caso de falla o suspensión del mismo

siempre que no se presente inviabilidad técnica o económica. **(vii)** A terminar el contrato en los términos previstos en este contrato y en la normatividad aplicable. **(viii)** A obtener en forma gratuita desde cualquier terminal habilitado el acceso a los servicios de emergencia, de conformidad con lo previsto en la regulación aplicable. **(ix)** A que se le reporte información veraz a las centrales de riesgo. Por su parte **Telefónica** tiene derecho: **(i)** A prestar los servicios y suministrar los bienes de que trata este contrato. **(ii)** A cobrar los bienes y servicios que presta, y los que acuerde cobrar con el usuario, incluidos los cargos por conexión, cargos fijos, cargos por concepto de reconexión, impuestos, mora y demás cargos a que haya lugar. **(iii)** A facturar y cobrar los bienes y servicios prestados por otros operadores y por terceros con los cuales se haya celebrado convenio para el efecto. **(iv)** A que se le paguen oportunamente los bienes y servicios contratados y demás cargos que se generen con ocasión de la ejecución del presente contrato. **(v)** A suspender el servicio contratado, en los términos establecidos en este contrato y conforme a la normatividad aplicable. **(vi)** A terminar el Contrato, según lo dispuesto en la ley y en este contrato. **(vii)** A ceder total o parcialmente el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones o los derechos derivados del mismo. **(viii)** A efectuar el cobro judicial o extrajudicial de las obligaciones a su favor. **(ix)** A fijar tarifas conforme a las normas vigentes. **(x)** A modificar las condiciones contractuales en los términos previstos en el presente contrato y por la normatividad aplicable. **(xi)** A efectuar y a solicitar a terceros operadores de servicios de comunicaciones, la suspensión, corte o limitación de cualquiera de los servicios contratados, cuando el Usuario que suscribió el servicio o Usuario cause daños o utilice indebidamente la red o el servicio. **(xii)** A inspeccionar, verificar y en general, ejercer las medidas tendientes a verificar los métodos de comunicación no autorizados al usuario que suscribió el servicios o Usuario, respecto de los servicios contratados y de cualquier servicio de telecomunicaciones o actividad inherente a éste que presta **Telefónica** cuando la circunstancia lo americe. **(xiii)** A que el **Usuario que suscribió el servicio** o Usuario responda por la utilización del servicio en forma irregular o no autorizada. **(xiv)** **Telefónica** podrá hacer ofertas que hagan presumir la manifestación de la voluntad del **Usuario que suscribió el servicio** o usuario, y en general, presumir esa manifestación de voluntad del **Usuario que suscribió el servicio** o usuario siempre que dé al **Usuario que suscribió el servicio** o usuario un plazo prudencial para manifestarse en forma explícita, y que la empresa haga saber al **Usuario que suscribió el servicio** o usuario el significado que se atribuirá a su silencio, cuando comience el plazo aludido. La validación de la voluntad se hará de conformidad con el esquema que defina **Telefónica**. **(xv)** A suspender y/o terminar el contrato cuando no se logre la verificación o comprobación de los datos del **Usuario que suscribió el servicio**.

Quinta. Obligaciones de las Partes.- Además de las obligaciones y derechos establecidas en la ley, sus reglamentos, la regulación y otras disposiciones del presente contrato, las partes se obligan a: **(i)** dar a este contrato el alcance de acuerdo total entre ellas en relación con el objeto contratado que prevalece sobre cualquier propuesta verbal o escrita anterior a su suscripción; **(ii)** ejecutar este contrato de buena fe. Además, **Telefónica** se obliga a: **(i)** prestar los servicios de telecomunicaciones y los demás servicios suplementarios, especiales y complementarios en los términos señalados en este contrato; **(ii)** asignar un número telefónico o de identificación a la tarjeta SIM o al equipo terminal, según el caso; **(iii)** responder sólo por los daños y perjuicios que ocasione por su dolo o culpa grave, sin perjuicio de su obligación de prestar el servicio en forma continua y eficiente con sujeción a los estándares de calidad fijados por la normatividad aplicable; **(iv)** en caso de estar en un plan tarifario de postpago, enviar periódicamente a la dirección suministrada por el **Usuario que suscribió el servicio**, una factura por el valor de los servicios prestados de conformidad con sus registros técnicos, y el cargo básico del periodo siguiente, según el respectivo plan tarifario; **(v)** Iniciar la provisión de los servicios dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del presente contrato, salvo por motivos de caso fortuito, fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del **Usuario que suscribió el servicio**; **(vi)** A realizar la exclusión, rectificación, o actualización de sus datos cuando así lo solicite el **Usuario que suscribió el servicio**. Por su parte, el **Usuario que suscribió el servicio** se obliga a: **(i)** pagar por los servicios prestados, de acuerdo con lo señalado en este contrato; **(ii)** suministrar información veraz a **Telefónica**; **(iii)** mantener actualizada la dirección y correo electrónico suministrado a **Telefónica**; **(iv)** no dar o prometer a un empleado de **Telefónica** o a un tercero, dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio o para evadir el pago de las tarifas aplicables; **(v)** no exigir dinero u otras dádivas a terceros por el uso o explotación del servicio, a

cualquier título, como el arrendamiento; **(vi)** notificar por escrito a **Telefónica** la pérdida o hurto de la tarjeta SIM y/o del equipo terminal, allegando copia de la denuncia correspondiente; efectuada dicha notificación, **Telefónica** cesará el servicio hasta que el **Usuario que suscribió el servicio** le notifique que dispone de una tarjeta SIM y/o del equipo terminal. Durante la cesación del servicio por esta o por cualquier causa imputable al usuario, el **Usuario que suscribió el servicio** pagará a **Telefónica** 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; cuando el **Usuario que suscribió el servicio** solicite por escrito la suspensión temporal del servicio y la misma sea aceptada por **Telefónica**, el **Usuario que suscribió el servicio** se obliga a pagar el cargo por reconexión del servicio y el valor de los servicios adicionales que puede seguir disfrutando durante el plazo de suspensión del servicio; estos valores también se pagarán cuando por cualquier otra causa se suspenda el servicio pero el usuario pueda seguir disfrutando de tales servicios **(vii)** responder por los consumos y perjuicios que se llegaren a causar a **Telefónica** y a terceros, por actuaciones ilícitas o fraudulentas, en relación con equipos terminales y/o las tarjetas SIM no autenticables, cuya conexión haya solicitado; **(viii)** no modificar, alterar o cambiar las características técnicas del equipo terminal o de la tarjeta SIM o USIM, del servicio o de la red; **(ix)** en caso de estar en un plan tarifario de prepago, a utilizar los servicios durante el plazo señalado por **Telefónica** en las Tarjetas Prepago **movistar**, sin que haya lugar en consecuencia, a reembolsos en dinero por servicios no utilizados en dicho plazo; **(x)** abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos; **(xi)** hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo pactado en el contrato, y lo establecido en la normatividad vigente; **(xii)** hacer uso de la información suministrada por **Telefónica** para efectos de la correcta ejecución del contrato; **(xiii)** En el evento de adquirir el seguro de terminales, cumplir con las condiciones del contrato de seguros publicado en la página Web de **Telefónica**, **(xiv)** a cumplir las prohibiciones y deberes señalados en los artículos 4 y 5 del decreto 1524 de 2002, especialmente los de denuncia y no uso de las redes de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. Su incumplimiento acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002 o en sus modificaciones. **(xv)** En el evento de que el usuario utilice los servicios de comunicaciones contratados para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en multas, obligación de reparar el daño, o incluso penas privativas de la libertad. **(xvi)** A garantizar el derecho del usuario a realizar portabilidad de su número, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la normatividad vigente. **Parágrafo 1.-** La desatención de cualquiera de las Partes de una o varias de las obligaciones pactadas en este contrato y derivadas de las normatividad vigente, constituye un incumplimiento cuyas consecuencias son las descritas en este clausulado y en las normas vigentes.

Sexta. Peticiones, quejas y recursos.- El **Usuario que suscribió el servicio** tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante **Telefónica**, los cuales no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque actúe por conducto de mandatario, informando los nombres y apellidos completos del solicitante, el objeto, las razones en las que se apoya y la relación de los documentos que se acompañan. El plazo para decidir dichas peticiones, quejas y recursos es de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. El recurso de reposición deberá ser presentado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación y será resuelto por **Telefónica** y el de apelación por la entidad correspondiente, de acuerdo con las normas vigentes. El recurso de apelación deberá ser interpuesto de manera simultánea y subsidiaria con el de reposición. Las respuestas a las PQR podrán ser notificadas de manera personal o por mensajería expresa a escogencia del usuario, o por otros mecanismos que adopte **Telefónica**. **Telefónica** podrá variar los mecanismos alternos sin previo aviso. El detalle sobre el procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos, así como la dirección, teléfono, y página de internet de la autoridad que ejerce control y vigilancia pueden ser consultadas a través de los mecanismos de atención al usuario.

Séptima. Servicios especiales, complementarios y suplementarios.- Para la prestación de servicios especiales, complementarios y suplementarios, tales como mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD), el **Usuario que suscribió el servicio** podrá solicitarlos o utilizarlos en

cualquier tiempo, quedando obligado a pagar el valor de sus tarifas vigentes. Igualmente, el **Usuario que suscribió el servicio** podrá aceptar los servicios ofrecidos por **Telefónica** en cualquier tiempo, quedando obligado a pagarlos a partir de su aceptación. En cada vencimiento del periodo del plan tarifario, el **Usuario que suscribió el servicio** podrá solicitar la cancelación o desconexión de los servicios especiales, complementarios y suplementarios la cual se hará efectiva dentro de los plazos establecidos en la regulación.

Octava. Duración.- El presente contrato tendrá vigencia de un (1) año contado a partir de la fecha de conexión del servicio y a partir de ese momento el contrato se entiende celebrado a término indefinido. El **Usuario que suscribió el servicio** tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier tiempo, caso en el cual la terminación se hará efectiva de acuerdo con lo establecido en la regulación. **Telefónica** podrá suspender los Servicios o dar por terminado este contrato, por: **(i)** Vencimiento del plazo inicial y, posteriormente, a la finalización de cada periodo de plan tarifario **(ii)** el incumplimiento por parte del **Usuario que suscribió el servicio** de cualquiera de las obligaciones a su cargo o resultantes de su ejecución o derivadas de una disposición legal o reglamentaria; **(iii)** fuerza mayor o caso fortuito; **(iv)** no efectuar el **Usuario que suscribió el servicio** llamadas salientes ni recibir llamadas por un período de dos (2) meses,; **(v)** si con posterioridad a la activación de la tarjeta SIM y/o del equipo terminal se verifica que se encuentra reportado en las bases de datos como extraviado o hurtado; **(vi)** dar al servicio un uso distinto al declarado o convenido con **Telefónica**; **(vii)** originar llamadas desde terminales no homologadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC); **(viii)** dar una utilización indebida de la red o del servicio; **(ix)** realizar métodos de comunicación no autorizados; **(x)** alterar inconsulta y unilateralmente las condiciones contractuales de prestación del servicio; **(xi)** por prevención y control de fraude; **(xii)** cuando se detecte mediante pruebas idóneas, operaciones o actividades que permitan inferir que el **Usuario que suscribió el servicio** está realizando métodos de comunicación no autorizados; **(xiii)** Cuando se compruebe, previo cumplimiento de lo establecido en la regulación, que el **Usuario que suscribió el servicio** ha efectuado llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos y; **(xiv)** por inviabilidad técnica o económica para prestar el servicio **(xv)** las demás causales establecidas por la ley, la regulación y este contrato.

Novena. Suspensión del servicio.- **Telefónica** podrá suspender el servicio, sin que por ello se considere incumplimiento del contrato, en los siguientes casos: **(i)** De común acuerdo entre el **Usuario que suscribió el servicio** y **Telefónica** o a solicitud del **Usuario que suscribió el servicio**, siempre y cuando convengan en ello los terceros que puedan resultar afectados, asunto que debe acreditar la parte solicitante de la suspensión. La suspensión no podrá ser superior a dos (2) meses consecutivos o no dentro de un mismo año calendario. **(ii)** Para hacer reparaciones técnicas o mantenimiento, dando aviso oportuno al **Usuario que suscribió el servicio**, siempre que las circunstancias lo permitan. **(iii)** Cuando en uso de las verificaciones y controles usados por **Telefónica**, se detecten posibles irregularidades en los documentos entregados por el cliente o en el uso del servicio. **(iv)** Por fuerza mayor o caso fortuito. **(v)** A solicitud de autoridad competente de acuerdo con las disposiciones aplicables. **(vi)** Por incumplimiento del contrato por parte del **Usuario que suscribió el servicio**. Además de los casos establecidos en la normatividad vigente, son causales de suspensión del servicio las siguientes: **a.** La falta de pago de una (1) factura, dentro de los términos allí establecidos. **b.** Pagar las facturas con cheques o mediante tarjeta de crédito previamente autorizados por **Telefónica**, que no sean efectivamente pagados por causas imputables al **Usuario que suscribió el servicio** o cuando se pague el servicio habiendo adulterado la cuenta de cobro. Sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, **Telefónica** cobrará recargo por no pago del cheque, de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio. **c.** Dar al servicio un uso distinto al declarado o convenido con **Telefónica**. **d.** Efectuar sin autorización de **Telefónica**, por si o por interpuesta persona una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. **e.** Dar el **Usuario que suscribió el servicio**, una utilización indebida a la red o al servicio. **f.** Realizar métodos de comunicación no autorizados. **g.** Por cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del **Usuario que suscribió el servicio**, de las condiciones contractuales de prestación del servicio. **h.** Por utilizar equipos o instalaciones que no cumplan con las normas técnicas y las condiciones de homologación que determine la autoridad competente o con equipos terminales alterados. **i.** Cuando por la utilización inadecuada a la red o al servicio se generen problemas de tráfico en cualquier servicio de telecomunicaciones.

Décima. Restablecimiento del servicio.- Para restablecer el servicio, se requiere: **(i)** Si la suspensión fuere imputable al **Usuario que suscribió el servicio** o Usuario, éste deberá eliminar la causa que la originó, pagar todos los gastos de reconexión y los demás previstos en las normas legales y en este contrato. Una vez cumplidas las anteriores obligaciones por parte del **Usuario que suscribió el servicio**, **Telefónica** restablecerá el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. **(ii)** Si la suspensión es a solicitud del **Usuario que suscribió el servicio**, ésta se levantará a pedido de éste, después del primer mes, en cualquier momento, o al vencimiento de término de duración de la suspensión por él indicado. **(iii)** Si la suspensión es por mutuo acuerdo, se levantará en cualquier momento en que se convenga, o al vencimiento del término pactado. **(iv)** Si la suspensión es imputable a **Telefónica**, o derivada de fuerza mayor o caso fortuito, ésta empleará la máxima celeridad que permita el pronto restablecimiento del servicio. **(v)** Cuando la suspensión sea por orden judicial, la misma se levantará cuando el funcionario competente lo ordene. **(vi)** En los demás casos, el servicio se restablecerá cuando se elimine la causa que originó el cese, y se cumplan las prestaciones entre las partes que correspondan.

Décima Primera. Límite de endeudamiento.- **Telefónica** podrá evaluar la capacidad económica del **Usuario que suscribió el servicio** y asignarle un cupo o límite de consumo contra el cual el **Usuario que suscribió el servicio** podrá utilizar el servicio o adquirir equipos en **Telefónica**. El **Usuario que suscribió el servicio**, en todo caso, cancelará los valores de cualquier consumo efectuado excediendo el límite de endeudamiento. En el evento en que el **Usuario que suscribió el servicio** haya utilizado íntegramente su límite de endeudamiento, **Telefónica** podrá suspender el servicio indefinidamente mientras el **Usuario que suscribió el servicio** paga o garantiza a satisfacción de **Telefónica** las sumas adeudadas.

Décima Segunda. Comunicaciones. Sin perjuicio del régimen legal de notificaciones para peticiones, quejas, reclamos y recursos, para todos los efectos relacionados con este contrato, las comunicaciones de **Telefónica** al **Usuario que suscribió el servicio**, se entenderán efectuadas, mediante el envío de un mensaje de datos, mensaje de texto, correo electrónico, fax o a través de cualquier otro mecanismo físico o electrónico que permita su lectura, con excepción de las comunicaciones realizadas por medios masivos de comunicación, las cuales se entenderán surtidas en la fecha de su emisión o publicación. El **Usuario que suscribió el servicio** acepta y autoriza de manera expresa e irrevocable que cualquier notificación que **Telefónica** deba surtirle a través de un medio impreso se cumpla mediante cualquiera de los mecanismos antes señalados, siempre que se permita su lectura.

Décima Tercera. Autorización para el tratamiento de datos personales. El **Usuario que suscribió el servicio** autoriza a **Telefónica** (Av. Suba No.114 A-55 de Bogotá, tel. 091 705000) 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. 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 usted no está obligado a autorizar su tratamiento. Estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

Décima Cuarta. Modificaciones a los planes tarifarios y al contrato.- Las modificaciones de los planes tarifarios y las demás modificaciones al contrato serán realizadas mediante acuerdo celebrado por ambas partes, o mediante el siguiente mecanismo: **Telefónica** comunicará la modificación propuesta al **Usuario que suscribió el servicio** por escrito y se tendrá por aceptada si éste no manifiesta por escrito a **Telefónica** dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al recibo de dicha comunicación, su decisión de no aceptar la modificación. En caso de que el **Usuario que suscribió el servicio** manifieste su desacuerdo, se entenderá que da por terminado el contrato.

Décima Quinta. Modificaciones a las tarifas.-Telefónica podrá modificar mensualmente o anualmente las tarifas siempre que dicho incremento no supere en un cincuenta por ciento (50%) la tarifa vigente antes del incremento, más un porcentaje igual al incremento del Índice de Precios al Consumidor en el año inmediatamente anterior, el cual se aplicará por períodos mensuales y sucesivos. Igualmente, podrá modificar las tarifas excediendo dicho límite, siguiendo el mecanismo establecido en la Cláusula anterior. En caso de que el **Usuario que suscribió el servicio** manifieste su desacuerdo, se entenderá que da por terminado el contrato y la facturación no incluirá el cambio propuesto.

Décima Sexta. Mérito ejecutivo.- Este documento presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él. En consecuencia, las Partes acuerdan en forma expresa, que éste junto con las facturas enviadas al **Usuario que suscribió el servicio**, constituirán título ejecutivo suficiente para que **Telefónica** exija por vía judicial el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a cargo de aquel.

Décima Séptima. Asunción de Responsabilidad. Por cualquier daño y/o perjuicio que **Telefónica** ocasione por su dolo o culpa grave al **Usuario que suscribió el servicio**, el monto de los daños, penalidades y cualquiera otra obligación que pueda serle exigible no excederá, en su conjunto, al monto equivalente a los cargos mensuales pagados por el **Usuario que suscribió el servicio** a **Telefónica** bajo el presente instrumento durante el período de tres (3) meses inmediatamente anteriores a la fecha en que ocurrió por primera vez o comenzó a ocurrir dicho evento, acto u omisión. Sin embargo, en ningún caso **Telefónica** responderá por daños y/o perjuicios que no sean consecuencia directa, inmediata y necesaria de su incumplimiento, ni será responsable por reclamaciones por concepto de daños punitivos, indirectos, incidentales o consecuenciales, incluyendo lucro cesante, pérdida de ingresos o pérdida de ahorros.

Décima Octava. Cesión.- El **Usuario que suscribió el servicio** podrá ceder el presente contrato, previa aceptación expresa de **Telefónica** y siempre que el cesionario cumpla con las condiciones financieras y comerciales exigidas por **Telefónica**, bajo las siguientes condiciones: **(i)** El **Usuario que suscribió el servicio** debe informar por escrito a **Telefónica** su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación; **(ii)** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, **Telefónica** manifestará por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión **(iii)** En caso de aceptación por parte de **Telefónica**, el cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento; **(iv)** El rechazo de la cesión por parte de **Telefónica** será por razones de forma, incumplimiento de condiciones mínimas requeridas del cesionario; utilización de equipos alterados para que no aparezcan en el listado de seriales negativos o cuando técnicamente no sea posible la prestación del servicio. Cuando el rechazo sea por asuntos de forma, **Telefónica** informará al **Usuario que suscribió el servicio**-cedente las causas de su decisión, y en el mismo escrito le debe indicar con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, siendo entendido que el **Usuario que suscribió el servicio**-cedente mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.

Décima Novena. Usuarios con equipos terminales de Tecnología GSM.- **Telefónica** informa que en caso de cambio de equipo, para conservar el mismo número, este debe ser, también, GSM, lo cual el **Usuario que suscribió el servicio** declara conocer y aceptar mediante la firma al anverso del presente documento

Vigésima. Seguridad de la Red. El usuario debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratados tales como pesca de información, correo electrónico falso, llamadas fraudulentas, derivaciones fraudulentas, hurto de cable. Para mayor información debe consultar www.movistar.co

Vigésima Primera. Roaming. El equipo Terminal adquirido puede ser utilizado para Roaming Internacional siempre que soporte las bandas de frecuencia en las que opera el servicio en el país de destino, circunstancia que mediante la firma en el anverso del presente documento el **Usuario que suscribió el servicio** declara conocer y aceptar. Si el **Usuario que suscribió el servicio** se encuentra interesado y desea el servicio de Roaming Internacional debe contar u obtener un equipo que soporte las bandas de frecuencia utilizadas en el país de destino, para lo cual deberá consultar las condiciones y equipos requeridos para tener este servicio, según el país de destino. El **Usuario que suscribió el servicio** conoce y acepta que cuando se utiliza el servicio de Roaming Internacional en los países en los que **Telefónica** tiene convenio, dicho uso genera

valores adicionales a los del plan contratado, tales como, y sin limitarse a llamadas salientes locales, larga distancia, llamadas entrantes, mensajes de texto, consumo de servicio de datos, valores que serán facturados por **Telefónica**.

Vigésima Segunda. Entrega de factura por medio electrónico. En el evento de haber aceptado expresamente el servicio de entrega de factura por medio electrónico, el **Usuario que suscribió el servicio** autoriza a **Telefónica** para la expedición, envío y recepción por medio electrónico de las facturas y las notas crédito correspondientes a la venta inicial, a los conceptos facturados por anticipado, y a los demás servicios de telecomunicaciones, especiales, complementarios y suplementarios descritos en este contrato, y para que sean suministrados y entregados mediante su publicación en la página web de **Telefónica**. El **Usuario que suscribió el servicio** conoce y acepta que los documentos serán publicados por **Telefónica** en su página web con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, de acuerdo con su corte de facturación. Se entienden enviados y recibidos los documentos por parte del **Usuario que suscribió el servicio**, en la fecha en que **Telefónica** los publique en su página Web, independientemente de la fecha en que el **Usuario que suscribió el servicio** ingrese a la página Web. Para el cumplimiento de esta cláusula, el **Usuario que suscribió el servicio** se obliga a cumplir con los requisitos que para el efecto fijen las normas sobre la materia. En el evento que se presenten problemas de operación en el sistema que impidan la publicación de los documentos, estos serán enviados por medio físico a la dirección reportada por el Usuario que suscribió el servicio a **Telefónica**. La expedición, envío y recepción por medio electrónico de los documentos, se dejará de realizar por las causales de terminación descritas en la cláusula de duración del contrato. Para tal efecto el **Usuario que suscribió el servicio** o **Telefónica** informará a la otra parte con una antelación de diez (10) días calendario a la fecha de corte de facturación de los servicios prestados por **Telefónica**, la terminación de los efectos de la presente cláusula. De cumplirse con lo anterior, dicha información se hará efectiva en el siguiente ciclo de facturación. En el evento que el usuario no reciba la factura física si es así como ha solicitado recibirla, o se presenten problemas de operación en el sistema que impidan el envío y/o la publicación de la factura enviada por medio electrónico, el usuario no queda exonerado de su pago oportuno, debiendo solicitar un duplicado a **Telefónica**.

Vigésima Tercera. Condiciones de Calidad del Servicio y procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.- El **Usuario que suscribió el servicio** declara conocer y aceptar que el servicio de telefonía móvil celular se presta en las condiciones establecidas en las concesiones otorgadas a **Telefónica** o en los respectivos títulos habilitantes, y que este puede verse afectado sin responsabilidad de **Telefónica** por barreras arquitectónicas tales como y sin limitarse a ellos, sótanos, ascensores, túneles, grosor de las paredes, dispositivos de bloqueo de señal instalados por terceros, o naturales como montañas, hondonadas, etc. Conforme a la normatividad aplicable, el **Usuario que suscribió el servicio** tiene derecho a recibir una compensación automática por las deficiencias que ocurran por la falta de disponibilidad de la red, de acuerdo con la metodología descrita en el numeral 1 del Anexo No. 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificado por la Resolución 4296 de 2013, o en las normas que lo modifiquen; de igual forma, el **Usuario que suscribió el servicio** tiene derecho a recibir una compensación automática por las deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de las redes móviles, la cual operará bajo el esquema de compensación automática promedio, y desde el 1 de enero de 2015 bajo la modalidad de compensación automática individual, de acuerdo con la metodología descrita en el numeral 2 del Anexo No. 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificado por la Resolución CRC 4296 de 2013, o las normas que lo modifiquen.

Vigésima Cuarta. Acceso a Internet. Cuando la velocidad de descarga sea de 1024 kbps o más y la velocidad de carga sea de 512 kbps o más, el servicio se considera de banda ancha, a menos que la regulación adopte una definición diferente, la cual prevalecerá. Las velocidades de subida y bajada son las escogidas por el suscriptor al momento de celebrar el contrato, y pueden verse afectadas por diferentes aspectos que no son atribuibles a **Telefónica** tales como características del equipo y software utilizado, virus, fallas en el equipo o en la red interna del usuario conexión a través del WiFi, etc. Cuando se emplee un modem inalámbrico el servicio tendrá las limitaciones de alcance propias de esa tecnología y podrá verse afectado por barreras arquitectónicas tales como sótanos, grosor de las paredes, etc. En los planes y paquetes de datos definidos por capacidad después de alcanzar la capacidad contratada en el plan, se suspenderá el servicio de navegación, pero **Telefonica** podrá permitir que el usuario continúe navegando a la velocidad que ella defina, en

cuyo caso al iniciar el siguiente periodo se restablecerá la velocidad correspondiente al plan. POLITICA DE USO JUSTO INTERNET MÓVIL: El operador se reserva la potestad de cancelar unilateralmente el contrato, en caso de que se detecte un uso inapropiado del servicio (cuando se tiene un consumo de 5 veces o más del promedio de uso). Si el cliente viaja usando el servicio de roaming internacional de datos, tendrá la misma velocidad de navegación que tenga en Colombia en ese momento mientras esté en el exterior, el servicio dependerá de la tecnología del operador visitado. **En redes y servicios diferentes a 4G LTE**, el servicio de internet móvil de alta velocidad está sujeto a la cobertura de la red 3.5G, cobertura que permite una velocidad de hasta 1Mbps, sin embargo, no existen mínimos ni máximos de velocidad garantizados localmente, ni usando el servicio de roaming internacional de datos. Para acceder a la velocidades ofrecidas en la red UMTS el cliente deberá contar con un dispositivo que soporte esta tecnología HSPA+, UMTS, en la banda de 1900 Mhz. Este servicio puede ser activado en terminales no adquiridos en la compañía, sin embargo, la compañía no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos dentro de su red 3.5G, y su red 2.5G, GPRS/EDGE. En lugares sin cobertura UMTS, los dispositivos de internet se conectarán a la red GPRS o EDGE (2.5G), alcanzando los niveles de velocidad permitidos por estas redes, para el caso de GPRS la velocidad será de hasta 40Kbps y para la red EDGE será de hasta 130kbps.

En redes y servicios 4G LTE, El servicio 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 USIM. 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 3.5G, UMTS, GPRS o EDGE (2.5 G) alcanzando los niveles de velocidad permitidos por estas redes, para el caso de 3.5 G será de hasta 4Mbps, GPRS de hasta 40Kbps y para la red EDGE será de hasta 130Kbps. La información correspondiente a las zonas de cobertura de cada una de las redes disponibles se encuentra publicada en la página web www.movistar.co

Vigésima Quinta. Prevención Lavados de Activos - El **Usuario que suscribió el servicio** declara que los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, provienen de actividades lícitas, que él no se encuentra con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurre en sus actividades en lavado de activos (conversión o movimiento).

Vigésima Sexta. Perfeccionamiento.- La firma del **Usuario que suscribió el servicio** al anverso del presente documento o la utilización que éste haga de los servicios contratados, constituye la aceptación del contrato en las condiciones antedichas, **Telefónica** realizará la conexión de la tarjeta SIM y/o del equipo terminal del **Usuario que suscribió el servicio** en el sistema de **Telefónica** en un plazo que no superará los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del perfeccionamiento del presente contrato. El **Usuario que suscribió el servicio** queda obligado a remitir de inmediato a **Telefónica** copia de su documento de identidad y el formulario exigido por las autoridades, debidamente diligenciado.